

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

### MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

---

**Tema: “Variables psicosociales del entorno laboral y la satisfacción en el trabajo de los funcionarios del servicio de emergencia del Hospital General IESS Ambato.”**

---

Trabajo de Investigación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano

**Autora:** Ingeniera, Jessenia Natalia Serrano Serrano.

**Director:** Ingeniero, Andrés Gonzalo Cabrera Acosta, Magíster

Ambato – Ecuador

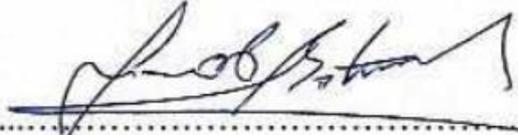
2018

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas

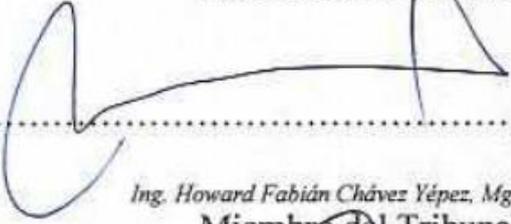
El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por Ingeniero, Ramiro Patricio Carvajal Larenas, Dr. Presidente del Tribunal, e integrado por los señores: Ingeniero Howard Fabián Chávez Yépez, Magíster; Ingeniero Leonardo Gabriel Ballesteros López, MBA; Ingeniero, César Andrés Guerrero Velástegui, Magister; Miembros del Tribunal de Defensa designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Investigación con el tema: “Variables psicosociales del entorno laboral y la satisfacción en el trabajo de los funcionarios del servicio de emergencia del Hospital General IESS Ambato.”, elaborado y presentado por la Ingeniera, Jessenia Natalia Serrano Serrano, para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



.....  
*Ing. Ramiro Patricio Carvajal Larenas, Dr.*  
**Presidente y Miembro del Tribunal**



.....  
*Ing. Leonardo Gabriel Ballesteros López, MBA.*  
**Miembro del Tribunal**



.....  
*Ing. Howard Fabián Chávez Yépez, Mg.*  
**Miembro del Tribunal**



.....  
*Ing. César Andrés Guerrero Velástegui, Mg.*  
**Miembro del Tribunal**

## **AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN**

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Investigación, presentado con el tema: “Variables psicosociales del entorno laboral y la satisfacción en el trabajo de los funcionarios del servicio de emergencia del Hospital General IESS Ambato.”, le corresponde exclusivamente a la: Ingeniera, Jessenia Natalia Serrano Serrano, Autor bajo la Dirección de Ingeniero, Andrés Gonzalo Cabrera Acosta Magíster, Director del Trabajo de Investigación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.



*Ingeniera, Jessenia Natalia Serrano Serrano*

C.C: 1803581196

**AUTORA**



*Ingeniero, Andrés Gonzalo Cabrera Acosta, Magíster*

C.C: 1803612033

**DIRECTOR**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.



.....  
*Ingeniera, Jessenia Natalia Serrano Serrano*

C.C: 1803581196

**AUTORA**

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA .....	i
A la Unidad Académica de Titulación .....	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN .....	iii
DERECHOS DE AUTOR .....	iv
ÍNDICE .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
DEDICATORIA .....	vii
RESUMEN EJECUTIVO .....	viii
EXECUTIVE SUMMARY .....	ix
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I .....	4
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	4
1.1 Tema de Investigación .....	4
1.2 Planteamiento del problema .....	4
1.2.1 Contextualización .....	4
1.2.2 Análisis crítico .....	8
1.2.3 Prognosis .....	10
1.2.4 Formulación del problema .....	11
1.2.5 Preguntas directrices .....	11
1.2.6 Delimitación de Contenido .....	11
1.3 Justificación .....	12
1.4 Objetivos .....	13
1.4.1 Objetivo General .....	13
1.4.2 Objetivo Específicos .....	13
CAPÍTULO II .....	14
MARCO TEÓRICO .....	14
2.1 Antecedentes Investigativos .....	14
2.2 Fundamentación Filosófica .....	17
2.3 Fundamentación Legal .....	17
2.4 Categorías fundamentales .....	23
2.5 Hipótesis .....	66
2.6 Señalamiento de Variables .....	66
CAPÍTULO III .....	67
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	67

3.1 Enfoque de la Investigación.....	67
3.2. Modalidad Básica de la Investigación .....	68
3.3 Nivel o tipo de investigación. ....	70
3.4 Población y Muestra .....	71
3.5 Operacionalización de las Variables.....	73
3.6 Plan de recolección de información.....	75
3.7 Procesamiento y análisis.....	76
CAPÍTULO IV .....	79
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	79
4.1 Análisis de los resultados .....	79
4.2 Interpretación de resultados .....	81
4.3 Verificación de la hipótesis .....	93
CAPÍTULO V .....	96
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	96
5.1 Conclusiones.....	96
5.2 Recomendaciones .....	97
CAPÍTULO VI.....	99
PROPUESTA .....	99
6.1. Datos informativos. ....	99
6.2 Antecedentes de la propuesta.....	100
6.3 Justificación .....	101
6.4 Objetivos.....	102
6.5 Análisis de Factibilidad .....	103
6.6 Fundamentación.....	107
6.7 Metodología.....	111
6.8 Modelo Operativo.....	113
6.9 Previsión de la evaluación .....	116
ANEXOS.....	291
Anexo 1: Encuesta método de Navarra .....	291
Anexo 2: Plantilla NTP 394: Satisfacción laboral .....	297
Referencia Bibliográfica: .....	299

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Árbol de Problemas.....	8
Gráfico 2 Red de Inclusiones Conceptuales Superordinario.....	23
Gráfico 3 Red de Inclusiones Conceptuales Subordinación. ....	24
Gráfico 4 Consecuencias sobre la salud y prolongación de la jornada .....	36
Gráfico 5 Procedimiento para la salud y seguridad en el trabajo.....	41
Gráfico 6 Ciclo motivacional .....	59
Gráfico 7 Dimensión Participación implicación y responsabilidad .....	82
Gráfico 8 Dimensión Formación, información, comunicación .....	84
Gráfico 9 Dimensión gestión del tiempo.....	86
Gráfico 10 Dimensión Cohesión de grupo .....	88
Gráfico 11 Dimensión Mobbing .....	90
Gráfico 12 Dimensión Satisfacción laboral .....	92
Gráfico 13 Modelo operativo-Riesgos Psicosociales.....	113
Gráfico 14 Administración de la propuesta.....	115

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Competencias laborales generales.....	57
Tabla 2 Variable Independiente: Variables psicosociales del entorno laboral.....	73
Tabla 3 Variable Independiente: Satisfacción Laboral .....	74
Tabla 4 Plan de recolección de información .....	75
Tabla 5 Estadísticos de fiabilidad cuestionario método Navarra .....	77
Tabla 6 Estadísticos de resumen de los elementos.....	77
Tabla 7 Estadísticos de fiabilidad cuestionario método estructurado NTP-394 .....	78
Tabla 8 Estadísticos de resumen de los elementos.....	78
Tabla 9 Estadísticos: participación implicación y responsabilidad.....	81
Tabla 10 Dimensión: participación, implicación y responsabilidad .....	81
Tabla 11 Estadísticos: Formación, información, comunicación .....	83
Tabla 12 Dimensión: formación, información, comunicación.....	83
Tabla 13 Estadísticos gestión de tiempo .....	85
Tabla 14 Dimensión gestión de tiempo.....	85
Tabla 15 Estadísticos cohesión de grupo .....	87
Tabla 16 Dimensión cohesión de grupo .....	87
Tabla 17 Estadísticos Mobbing .....	89
Tabla 18 Dimensión Mobbing.....	89
Tabla 19 Estadísticos satisfacción laboral.....	91
Tabla 20 Ámbito satisfacción laboral.....	91
Tabla 21 Relación de variables .....	94
Tabla 22 Pruebas de chi-cuadrado.....	94
Tabla 23 Costo de la investigación de campo .....	100
Tabla 24 Matriz de hallazgos bibliográficos .....	108
Tabla 25 Programa de prevención de variables psicosociales .....	112
Tabla 26 Plan de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta.....	116

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Técnica de Ambato, a la Facultad de Ciencias Administrativas, por haber sido mi alma mater y brindarme la oportunidad de crecer como profesional.

Al Hospital General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Ambato, en él Abogado José Antonio Romero Tricerri Director Provincial del IESS Tungurahua que con sus principios y don de persona contribuyó para que esta idea se haga realidad.

A todos mis maestros de aulas y de manera especial al Ing. Andrés Cabrera, por compartir sus conocimientos y ser la guía técnica de mi formación.

Jessenia Natalia Serrano Serrano

## **DEDICATORIA**

A Dios por ser mi guía, luz e inspiración y porque gracias a él he tenido la fortaleza espiritual para encaminarme en los pasos de la vida.

A mi madre, Luz Marina Serrano Falcón; que gracias a su amor, constancia y esfuerzo diario ha logrado hacer de mí una persona responsable, recta y con metas firmes, gracias por su paciencia y respaldo incondicional en todo momento de mi vida.

A mis hermanos que han sido mis amigos y cómplices de mis mejores y malos momentos, y quienes siempre me han dado ánimo para seguir adelante.

A mi amado hijo Mathías Alejandro Carvajal mi gran bendición quien me motiva a seguir cumpliendo mis objetivos.

A mis amigos de aula que compartimos muchas experiencias y aprendimos juntos a construir nuestras metas.

Jessenia Natalia Serrano Serrano

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**TEMA: “VARIABLES PSICOSOCIALES DEL ENTORNO LABORAL Y LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO DE LOS FUNCIONARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GENERAL IESS AMBATO.”**

**AUTORA:** Ingeniera, Jessenia Natalia Serrano Serrano.

**DIRECTOR:** Ingeniero, Andrés Gonzalo Cabrera Acosta, Magíster

**FECHA:** Junio, 2018

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente documento toma bajo la consideración el estudio de las variables psicosociales del entorno laboral en el servicio de emergencia del hospital general IESS Ambato, en referencia a la satisfacción en el trabajo de sus funcionarios, con un programa de prevención de riesgos psicosociales que incentive la prevención y acciones ante accidentes y enfermedades relacionados con la salud de todo tipo dentro de la organización.

En el marco de la investigación, de gran relevancia son los aportes bibliográficos y documentales a base de teorías y experiencias en factores psicosociales, y su riesgo probable en daños a la salud, a su vez la negatividad y afectación tanto a la salud física como a la psicológica, validando la percepción de 101 colaboradores, que corresponde a la muestra representativa del total de los funcionarios del área, en referencia a las dimensiones objeto de estudio, dicho análisis se apoya en estadígrafos ejecutados en el programa estadístico SPSS, y aplicación de cuestionarios validados en los métodos; Navarra y método estructurado NTP-394 cuyos indicadores como: Alfa de Cronbach en el 0,792 y 0,926 respectivamente, demuestran la alta confiabilidad de las encuestas aplicadas, sumando la representatividad del análisis del Chi-cuadrado de Pearson igual a  $0.819 > 0.05$ , que comprueba la correlación de las variables psicosociales y su relación significativa en la satisfacción laboral de los funcionarios del servicio de emergencia.

Con esta premisa se propone un programa de prevención de riesgos psicosociales en base a la norma SAITE del Ministerio de trabajo del Ecuador, a partir de indicadores de efectividad del programa, y su contribución a la mejora de la salud y seguridad ocupacional para la satisfacción laboral.

**DESCRITORES:** VARIABLES PSICOSOCIALES, ENTORNO LABORAL, SATISFACCIÓN, PREVENCIÓN, FACTORES, SEGURIDAD, ACCIONES, INDICADORES.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**THEME: “PSYCHOSOCIAL VARIABLES OF THE LABOR ENVIRONMENT AND THE SATISFACTION IN THE WORK OF THE OFFICIALS OF THE EMERGENCY SERVICE OF THE IESS AMBATO GENERAL HOSPITAL”**

**AUTHORA:** Ingeniera, Jessenia Natalia Serrano Serrano.

**DIRECTED BY:** Ingeniero, Andrés Gonzalo Cabrera Acosta, Magíster

**DATE:** June, 2018

**EXECUTIVE SUMMARY**

This document takes into consideration the study of the psychosocial variables of the work environment in the emergency service of the IESS Ambato general hospital, in reference to the job satisfaction of its staff, with a psychosocial risk prevention program that encourages the prevention and actions against accidents and diseases related to health of all kinds within the organization.

Within the framework of research, bibliographic and documentary contributions based on theories and experiences in psychosocial factors are of great importance, and their probable risk in health damage, in turn negativity and affect both physical health and the psychological, validating the perception of 101 employees, which corresponds to the representative sample of the total number of officials in the area, in reference to the dimensions under study, this analysis is supported by statisticians executed in the statistical program SPSS, and application of questionnaires validated in the methods; Navarre and structured method NTP-394 whose indicators such as: Alfa de Cronbach in 0.792 and 0.926 respectively, demonstrate the high reliability of the applied surveys, adding the representativeness of Pearson's Chi-square analysis equal to  $0.819 > 0.05$ , which verifies the correlation of psychosocial variables and their significant relationship in the job satisfaction of emergency service officials.

With this premise we propose a psychosocial risk prevention program based on the SAITE standard of the Ministry of Labor of Ecuador, based on indicators of program effectiveness, and its contribution to the improvement of occupational health and safety for job satisfaction.

**KEYWORDS:** PSYCHOSOCIAL VARIABLES, WORK ENVIRONMENT, SATISFACTION, PREVENTION, FACTORS, SAFETY, ACTIONS, INDICATORS.

## INTRODUCCIÓN

Las condiciones laborales han supuesto una amenaza de riesgos para la salud, que han ocasionado accidentes y enfermedades relacionados de todo tipo. La gestión del talento humano en materia de salud ha cambiado de forma muy importante, pero las condiciones laborales siguen siendo preocupantes. El mundo laboral ha sido impactado por el fenómeno de la globalización económica y el desarrollo de la ciencia y tecnología. Esto ha generado cambios en la estructura del empleo y en las condiciones de trabajo, que a su vez ha influido en el surgimiento de nuevos factores de riesgo psicosocial considerados peligrosos tanto para la seguridad y salud de los trabajadores como para la productividad de las empresas.

Actualmente, por la relevancia de la información en los procesos de producción y de servicio se precisa una carga laboral más extensa, intensidad del ritmo de trabajo tomando en cuenta los horarios rotativos, mala comunicación organizacional, liderazgo con fuerte control o débil control, carga mental alta, entre otros. En el caso en las unidades médicas el ritmo de trabajo ha ido incrementándose, porque con un número menor de trabajadores tienen que alcanzarse mejores resultados.

Así, hoy en día las condiciones laborales en que se desempeña un puesto de trabajo exigen altos niveles de atención y concentración elevada, responsabilidad, sobrecarga de trabajo, largos o desordenados horarios y turnos, traen consigo bajas laborales a mediano o largo plazo lo que hace que los riesgos psicosociales y económicos sean una realidad en el mundo laboral de hoy. (Sanchez & Anguita Muñoz, 2006).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), considera que los trabajadores en general están expuestos a sufrir daños en su salud debido a las inadecuadas condiciones con las que laboran, y todos los factores individuales externos a las áreas laborales a los que también se exponen de manera cotidiana. El talento humano que se beneficia de este estudio es el personal como son: médicos, paramédicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, auxiliares de servicios generales, oficinistas, choferes, que cumplen sus funciones en el área de emergencia del Hospital General IESS Ambato, ya que se evitará en un futuro tener servidores públicos que presenten enfermedades psicosociales.

En el Capítulo I, el problema, se contextualiza con información Macro, Meso y Micro, donde se analiza la problemática dentro de la organización con objetividad, y expuesto en un árbol de problemas, la prognosis, delimitación del problema, la formulación, justificación y los

objetivos propuestos en la presente investigación, se basan en las variables psicosociales del entorno laboral y la satisfacción en el trabajo de los funcionarios del servicio de emergencia del hospital general IESS Ambato.”

El Capítulo II, Marco Teórico, el cual se desarrolla mediante la investigación de fuentes relevantes teóricas, derivando en un estado del arte, apoyado en la academia y de experiencias organizacionales, para analizar e interpretar los resultados alcanzados en dichas investigaciones, así generar una propuesta oportuna, que cuente con lineamientos medibles, comprobables y ejecutables, dentro del marco de normativas vigentes y que ayuden a la productividad de la organización, con la fundamentación teórica de las variables psicosociales del entorno laboral y la satisfacción en el trabajo, se define la hipótesis de investigación, que ayude a resolver el problema de la investigación propuesta.

El estudio del Capítulo III, Presenta la Metodología de la Investigación, en específico el enfoque cuantitativo, así mismo, en técnicas para recopilar datos y manejar situaciones propias que apunten a la solución del problema. La muestra poblacional consta de 101 funcionarios los cuales enmarcan y categorizan sus apreciaciones sobre los riesgos psicosociales, en cuestionarios validados como el de Navarra y método estructurado NTP-394 cuyos indicadores como: Alfa de Cronbach en el 0,792 y 0,926 respectivamente, demuestran la alta confiabilidad de las encuestas aplicadas, sumando la representatividad del análisis del Chi-cuadrado de Pearson igual a  $0.819 > 0.05$ , que comprueba la correlación de las variables psicosociales y su relación significativa en la satisfacción laboral de los funcionarios del servicio de emergencia.

En el Capítulo IV, Se centra en el análisis e interpretación de resultados, presentando los datos obtenidos luego de la tabulación de las encuestas realizadas al talento humano de la organización objeto de estudio, lo que se exponen en diferentes gráficos y cuadros estadísticos, acompañados del análisis e interpretación de los reactivos que cuentan las encuestas validadas. Se plantea la verificación de la Hipótesis, usando como herramienta estadística de la representatividad del análisis del Chi-cuadrado de Pearson con ayuda del programa estadístico SPSS.

En el Capítulo V, Se establecen las principales conclusiones y recomendaciones de la investigación en base a los datos obtenidos mediante encuestas y las variables objeto de estudio.

En el Capítulo VI, se plantea la propuesta, y se propone un programa de prevención de variables psicosociales del entorno laboral, en base a indicadores de medida dispuesto en el Sistema SAITE del Ministerio de Trabajo, para la satisfacción en el trabajo de los funcionarios del servicio de emergencia del Hospital General IESS Ambato.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1 Tema de Investigación

“VARIABLES PSICOSOCIALES DEL ENTORNO LABORAL Y LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO DE LOS FUNCIONARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GENERAL IESS AMBATO.”

### 1.2 Planteamiento del problema

#### 1.2.1 Contextualización

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), los trabajadores representan la mitad de la población en todo el mundo y son quienes contribuyen en mayor medida al desarrollo económico y social de muchos países, por tanto su salud es importante, principalmente cuando está condicionada por riesgos del lugar de trabajo.

En cuanto a lo anterior, es importante considerar que según estadísticas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y de la OMS (2003), las condiciones de trabajo para la mayoría de los tres mil millones de trabajadores en todo el mundo no reúnen los estándares y guías mínimos establecidos por estos organismos para la salud ocupacional, la seguridad y la protección social.

Además, es importante mencionar que existe una inadecuada atención en materia de salud y seguridad ocupacional, lo que provoca que existan anualmente 2 millones de muertes relacionadas con el trabajo, 271 millones de accidentes y 160 millones de enfermedades ocupacionales. Adicionalmente, según señala la OMS (2007), “la mayoría de la fuerza de trabajo de todo el mundo no tiene acceso a servicios de salud ocupacional: solamente el 10-15% de la fuerza de trabajo global tiene acceso a alguna clase de servicio de salud ocupacional”.

Los factores psicosociales en el entorno laboral en hospitales públicos Españoles, relacionan estudios a las condiciones presentes en la organización y entorno del trabajo, con el complejo contenido del puesto de atención de emergencias, y la realización de la tarea con la capacidad

de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de los funcionarios de esta área, siendo:

En la actualidad, los riesgos psicosociales en el trabajo, una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales. Según la VI Encuesta de Condiciones de Trabajo en España elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, el 70,9% de los trabajadores encuestados señaló que estaba expuesto a riesgo de accidentes de trabajo, el porcentaje se eleva al 74,9% en el caso del personal sanitario. El análisis de las causas de accidentes (v.g., riesgos de accidente por cortes y pinchazos) reveló que las principales causas de los riesgos se debían a distracciones, descuidos, despistes o falta de atención (45%), trabajar muy rápido (19,4%), y al cansancio o fatiga (17,8%).(Gil-Monte, 2009)

En relación con lo expuesto, el mismo autor señala que los factores psicosociales pueden ser favorables o desfavorables para el desarrollo de la actividad laboral y para la calidad de vida laboral del individuo. De este modo:

El estudio concluye que los trabajadores que se perciben expuestos a factores de riesgo psicosocial (v.g., sobrecarga de trabajo, exceso de carga mental, realización de tareas repetitivas y de muy corta duración) presentan porcentajes de respuesta significativamente mayores en sintomatología psicósomática (v.g., problemas de sueño, cansancio, dolores de cabeza, mareos, etc.) que los no expuestos. El 22,5% de los trabajadores encuestados consideran que el trabajo está afectando a su salud. Las dolencias que con más frecuencia atribuyen los encuestados al trabajo son: el dolor de espalda (57,6%), el dolor de cuello (28,1%), y el estrés (27,9%). En relación con la presencia de otros síntomas, el cansancio, las alteraciones del sueño y las cefaleas inciden de forma importante sobre la población trabajadora, afectando al 12,3%, 12% y 10,4%, respectivamente. (Gil-Monte, 2009).

Estos resultados revelan, que los funcionarios del aérea de emergencias en hospitales españoles, sufren estrés por la exposición a los riesgos psicosociales en el trabajo, además que pueden ir en aumento, pues las situaciones propias de su tarea y procesos más exigentes han incrementado el riesgo de su salud en su entorno laboral, que no ha priorizado una verdadera atención en exigencias de los trabajadores, y aprovechar sus competencias laborales con un mayor equilibrio trabajo-familia, la estabilidad en el empleo y su satisfacción propiamente dicha.

En Ecuador la gestión del talento humano, en centros de salud públicos o de seguridad social,

se enfrentan a problemáticas, por la poca atención y procesos ineficaces e inoportunos, en el tema de riesgos psicosociales, afectando el entorno laboral, a través de (Martínez, 2009) asevera “el 95,7% de los médicos están expuesto a situaciones más desfavorable para su salud emocional, también están expuestos a estos riesgos psicosociales médicos residentes en el 97,3%, en posgradistas el 93,9 % y el personal de emergencias en un 98,4%.”. En efecto, la gestión del talento humano debe ser una herramienta cognitiva y operativa que mejore las condiciones laborales del personal de salud, que toman decisiones y son parte integral en la salud de pacientes, es necesario crear un entorno laboral adecuado para la satisfacción laboral de este personal, por su grado de exposición en su puesto de trabajo.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y debido a su estructura organizacional en todas las provincias, muchas veces por la burocracia existente no contribuye al desarrollo de programas, los directores o jefes deben participar de acciones en mejora de los colaboradores. Por otra parte, (Yañez, 2011) afirma “el 80% funcionarios del servicio de emergencia, que mencionaron sentirse afectados por el trabajo que realizan, presentan algún tipo de afecciones psicológicas, tales como depresión, transferencia de sentimientos, falta de apetito, pesadillas e insomnio.” Dentro de este marco, la gestión del talento humano debe identificar periódicamente mediante programas e instrumentos que preserven el estado de vida, integridad física, salud y bienestar, involucrada en el proceso de trabajo, se puede concluir que hay una responsabilidad directa por parte de los empleadores de llevar a cabo actividades de tipo preventivo y correctivo que se concreten en programas de salud ocupacional, mejoramiento del bienestar y satisfacción de sus empleados.

En los últimos 10 años la Unidad Médica en estudio ha ido aumentando su cartera de servicios, y aumentando la población afiliada es decir se amplió el derecho de atención médica a hijos de afiliados hasta los 18 años, así como la extensión de cobertura por el pago de un valor mínimo extra en las planillas de aportes a favor de los cónyuges y los convenios con la red de salud pública, conllevando a la contratación de más personal en todas las áreas y enfocándonos específicamente en el servicio de Emergencia por la gran afluencia de pacientes se ha desarrollado una sobrecarga laboral es decir al esfuerzo físico y sobrecarga mental del personal Médico, Paramédico, administrativo y auxiliar del Hospital General IESS Ambato. En este caso se ha observado diversos efectos como por ejemplo estrés, tensión física y psicológica, agotamiento físico y emocional por turnos rotativos, baja satisfacción laboral entre otras por el exceso de tareas repetitivas, complejas y carentes de variedad. A su

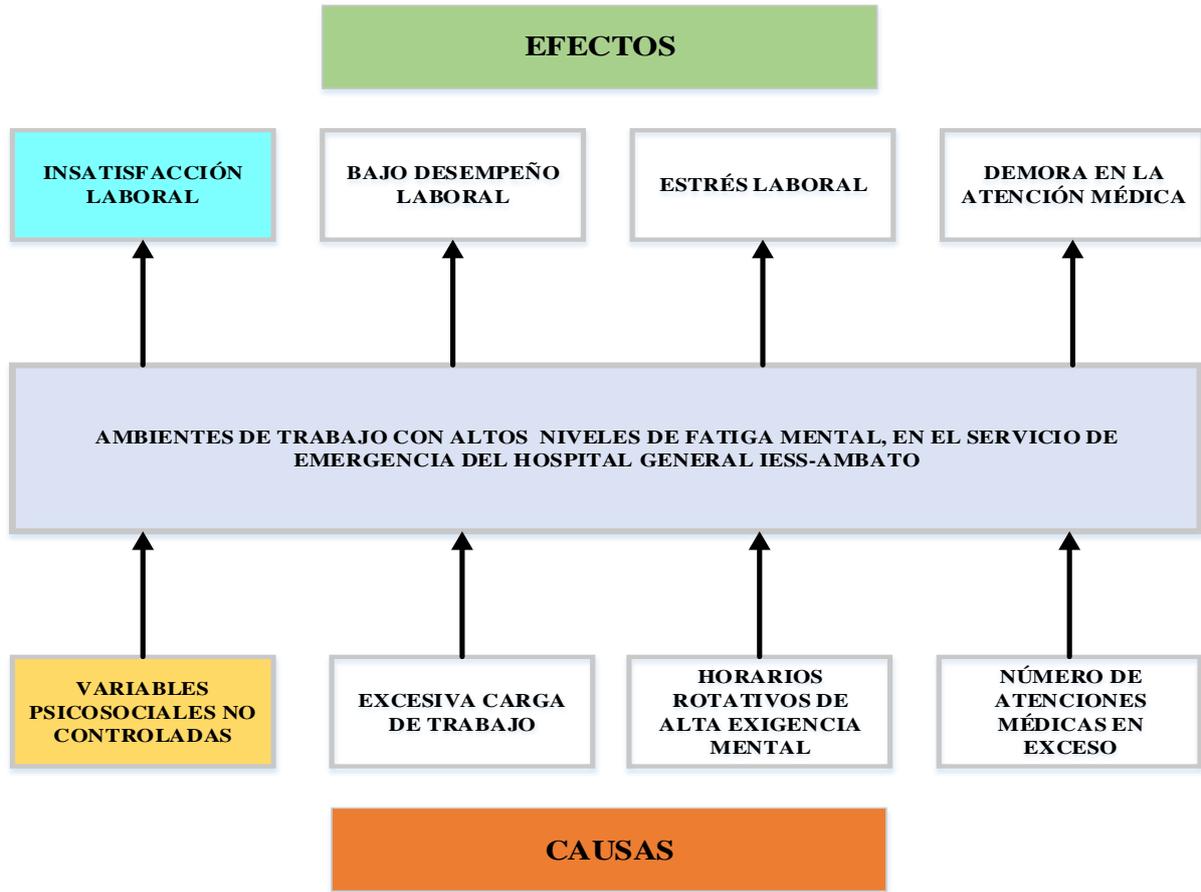
vez “trascienden en el ámbito psicosocial, afectando su entorno laboral, muchas veces llevando al aislamiento y depresión severa, al mismo tiempo originando al empleado a alejarse del ambiente de grupo laboral.”(Guamán, Bejarano, & Gaibor , 2017, pág. 718).

En síntesis, la gestión del talento humano debe ser más afectiva en esta organización, los colaboradores deben ser partícipes del éxito organizacional, como socios estratégicos, por lo tanto, al cuidarlos de su salud mental, fortaleciendo programas de salud y seguridad ocupacional, coadyuvara a mejorar la satisfacción laboral y la cultura organizacional.

La motivación, juega un papel muy importante al interior de las organizaciones, y representa un denominador en la satisfacción del personal, la gestión del talento humano en el IESS de la ciudad de Ambato promueve, la eficiencia y calidad de los cuidados y servicios prestados en un sistema sanitario correlaciona directamente con el nivel de satisfacción de los profesionales que en él trabajan, y se pone de manifiesto que la insatisfacción de los mismos es la principal dificultad a la que tienen que enfrentarse la cúpula directiva y los gestores de centros sanitarios. En este sentido, el conocimiento de la satisfacción de los funcionarios del área de emergencias puede constituir un método en sí mismo para identificar problemas u oportunidades de mejora que repercutan en la calidad de los servicios prestados (Sánchez , Jimenez, & Parra , 2013).

La gestión del talento humano en Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Ambato debe tener en cuenta que, la insatisfacción laboral está presente en toda organización, derivando en el síndrome del desgaste profesional, un riesgo profesional muy extendido entre el personal que presta sus servicios en las instituciones públicas y privadas de salud, donde guardaría una estrecha relación con las condiciones de trabajo. Mientras que la satisfacción laboral responde a un estado emocional positivo resultante de la percepción de las experiencias laborales y es, por tanto, un factor importante que condiciona la actitud del individuo, respecto a su trabajo existe factores organizacionales y funcionales que pueden ser los que generen insatisfacción en el personal del servicio de emergencia del hospital general IESS Ambato.(Iriarte, 2015)

### 1.2.2 Análisis crítico



**Gráfico 1** Árbol de Problemas

**Fuente:** Elaboración propia

**Elaborado por:** Serrano Natalia (2017)

El talento humano, que se desempeña en el servicio de emergencia del Hospital General IESS Ambato, por las actividades propias de su puesto de trabajo, están expuestos a varios riesgos y la probabilidad de que estos sufran un determinado daño en su salud, derivando en factores psicosociales no controlados, evidenciados en sus altos niveles de fatiga mental, limitando su adaptación o competencias laborales en sus largos turnos de trabajo, a la vez esta causa no permite contribuir a la gestión de calidad de la unidad y de la organización, teniendo efecto inmediato en la insatisfacción laboral de estos personeros dentro de la institución objeto de estudio.

La seguridad social en el Ecuador ha expandido sus servicios de salud, es evidente que en el Hospital de Ambato, esta tendencia se ve demostrada por las varias y excesivas solicitudes a la unidad de emergencia, por los incidentes de sus afiliados, lo que conlleva a largas y excesivas jornadas de trabajo, esto ha originado un alto nivel del factor psicosocial en los funcionarios, que se enfrentan a situaciones extremas en donde su fatiga mental, puede

ocasionar una mala toma de decisiones o mal manejo de equipos y vehículos, al momento de cumplir sus funciones, la plana directiva o jefe de la unidad debe mejorar su gestión al frente de este talento humano, para evitar un bajo desempeño laboral o minimizar cualquier otro tipo de riesgo laboral.

En el seguro social, el trabajar en el área de emergencias de salud, tiene muchas exigencias y estas son medidas por la propia institución o externamente, de acuerdo al grado de rapidez y respuesta, es por eso que este servicio cuenta con 24 horas ininterrumpidas de trabajo, por ende la organización y la unidad cuenta con horarios rotativos de alta exigencia mental, y sus actores están expuestos por estas condiciones laborales, su gestión esta evaluada constantemente. El paso del tiempo y estas condiciones descritas sumadas a factores psicosociales, de los funcionarios de esta área, tiene su injerencia en un estrés laboral, que no solo afecta su desempeño dentro de la institución también puede perjudicar su crecimiento profesional o calidad de vida.

Las unidades de salud del IESS y en nuestra investigación el Hospital General IESS Ambato, tiene limitantes por el excesivo número de atenciones médicas que según datos estadísticos se registra un promedio mensual de 12.023 pacientes atendidos en el servicios, esto afecta a todas sus áreas, pero, es el nivel operativo quienes son los que enfrentan puntualmente esta problemática, y el proceso comienza con la unidad de emergencia que pese a estar en condiciones físicas adecuadas, no se logra abastecer con los insumos, materiales, medicación y personal necesario para brindar un servicio rápido y oportuno.

Con estos antecedentes más el análisis de la diversidad de tareas que desempeñan el personal del servicio de emergencia según el manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral editado por Aragón esto desencadena estresores como son la inadecuada carga mental, y el control de la tarea señalando que la carga mental es el grado de movilización de energía y capacidad mental que la persona pone en juego para desempeñar la tarea, así como se puede observar la sobrecarga debido al volumen de trabajo, incidiendo en ansiedad y la disminución de la satisfacción laboral.

La gestión del talento humano y su estructura deben minimizar, los altos niveles de fatiga mental que tienen los funcionarios y que se hacen notar a las autoridades de la problemática, y sus efectos también son visibles en la demora de la atención médica, esta evidencia anterior puede tener un resultado negativo en la imagen de institución objeto de estudio.

### 1.2.3 Prognosis

Los Directores Médico y Administrativo o jefes de área al no invertir recursos, estudios, programas e iniciativas dentro de la identificación, evaluación y control, con el fin de evitar riesgos asociados en las variables psicosociales del entorno laboral, su consecuente afectación está presente en la insatisfacción y repercusión en la salud de los funcionarios del servicio de emergencia del Hospital General IESS Ambato. Sus complejas funciones, sumadas a las extensas y agotadoras jornadas de trabajo, están protagonizadas con altos niveles de fatiga mental, lo que se convierte un limitante en su grado de compromiso y disminución de su eficiencia alejándose de ser socio estratégico para la consecución del éxito organizacional.

De lo anterior expuesto, se muestra la importancia que la organización se comprometa a identificar estos riesgos psicosociales y su respectivo tratamiento, de una manera oportuna e inteligente, dentro de términos legales y procesos pertinentes para concretar las necesidades y expectativas de estos funcionarios.

Según la OIT (1986) y referido por (Moreno & Báez , 2010) los riesgos psicosociales en los entornos laborales son producidos por “la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico.” En este caso las consecuencias del descuido de tales factores recaen tanto sobre la salud e insatisfacción de los trabajadores como sobre la organización.

De hecho, el talento humano es la razón y premisa fundamental para que la organización pueda aportar al bienestar de los afiliados en este caso. Si se pretende mejorar la cultura organizacional se debe empezar a promover las soluciones prácticas y estratégicas. El no promover ciertas acciones en el servicio de emergencia, que potencialicen y protejan la salud mental y física de sus colaboradores, el problema en estudio se agudizará, con el retraso en el desarrollo inclusivo y participativo de estos, además seguirá afectando el éxito organizacional y sus expectativas de mejorar la calidad de vida de los pacientes, que está contemplado dentro del marco del plan nacional del buen vivir.´

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

¿Qué variables de riesgo psicosocial existe en el área de emergencia que provocan ambientes laborales con niveles de fatiga laboral alto que genera insatisfacción laboral en el personal del servicio de emergencia del hospital General IESS Ambato?

#### **1.2.5 Preguntas directrices**

- ¿Qué variables psicosociales se identifica y que nivel de riesgo genera en los funcionarios del servicio de emergencia del Hospital General IESS Ambato?
- ¿Qué nivel de satisfacción laboral tienen los funcionarios del servicio de emergencia del Hospital General IESS Ambato?
- ¿La creación de un programa preventivo de control de las variables psicosociales incidirá en la mejora de la satisfacción laboral?

#### **1.2.6 Delimitación de Contenido**

**Campo:** Administración

**Área de Conocimiento:** Talento Humano

**Línea de Investigación:** Variables psicosociales del entorno laboral y Satisfacción.

**Área:** Seguridad y Salud Ocupacional

**Delimitación Espacial:** La investigación se realizará en las áreas y puestos de trabajo del servicio de emergencias del Hospital.

**Delimitación temporal:** La investigación se desarrollará en el período de Julio – Diciembre 2017

**Delimitación Poblacional:** Unidades de Observación:

- Personal Médico, Personal Paramédico
- Personal de Enfermería, Auxiliares de Enfermería

- Personal de Servicios Generales, Choferes
- Administrativo, responsables Departamentales y del área.

### **1.3 Justificación**

Es de sumo interés para los Directores del Hospital General IESS Ambato el desarrollo del presente informe de investigación al área de emergencias, con el fin de conocer pormenorizadamente los diferentes motivos del problema en el personal, para tomar acciones inmediatas y precisas que disminuyan la insatisfacción laboral y afectaciones psicosociales, además este trabajo cognoscitivo es un instrumento investigativo confiable, por sus fuentes que destacan el desarrollo de la gestión del talento humano en el área de salud ocupacional a fin de minimizar los riesgos psicosociales presentes en el entorno de trabajo.

Es importante estudiar este factor de riesgo, por la razón que, en la mayoría de las organizaciones de seguridad y salud ocupacional, han descuidado el tema de los factores psicosociales en su personal, dando cabida al trabajo del ser humano a presión, sin observar las condiciones internas tanto físicas como mentales que presentan al momento de ejecutar sus delicadas funciones y que no son del agrado de los pacientes. El talento humano que se beneficia de este estudio es el personal médico, paramédico, enfermería, auxiliar de enfermería, auxiliarles de servicios, oficinistas y choferes que cumplen sus funciones en el área de emergencia del Hospital General IESS Ambato, ya que se evitará en un futuro tener servidores públicos que presenten enfermedades profesionales.

Las disciplinas de la salud ocupacional, talento humano, clima organizacional, psicología industrial, medicina, etc., son de utilidad teórica para los interesados y beneficiarios del proyecto de investigación, para la revisión de los principales conceptos y su interrelación de modo que se pueda tener una concepción científica de la realidad. La institución objeto de estudio, está enfocada en el plan nacional del buen vivir a través de la (SENPLADES, 2013) y contempla “desarrollar las capacidades de la administración pública para la prestación de servicios públicos de calidad con calidez, incorporando un enfoque productivo en los procesos del talento humano”. Por lo tanto, la teoría científica es muy útil para establecer mecanismos para la valoración del personal del área de emergencias, el ambiente laboral, su estado psicológico para determinar el mejor nivel de productividad, a favor del servicio de salud a sus afiliados dentro de la organización.

El impacto de las variables psicosociales netamente es positivo en los médicos, paramédicos, auxiliares, enfermeras, oficinistas del servicios de emergencia del Hospital General IESS Ambato, conforme a la aplicación de modelo para la seguridad y salud ocupacional. La intervención oportuna a los casos de decremento laboral debido a los peligros en el trabajo significa ahorro de inconvenientes y recursos internos que manera directa afectan también al servicio prestado a los afiliados.

Finalmente, el desarrollo de la presente investigación se justifica por la apertura, a la mejora de la gestión del talento humano y generación de resultados, en las variables psicosociales del entorno laboral y la satisfacción en el trabajo de los funcionarios del servicio de emergencia del Hospital General IESS Ambato, legitimando así la aspiración, tanto de la organización, de optimizar la utilización de iniciativas estratégicas en la salud y seguridad, mental y física de sus funcionarios, con la capacidad de que estos puedan desarrollarse en un ambiente óptimo de trabajo, y se beneficien de una mejor cultura organizacional, conduciendo a la solución del problema planteado en satisfacción de los afiliados y del éxito organizacional.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar si las variables psicosociales del entorno laboral inciden en la satisfacción de los funcionarios del servicio de Emergencia del Hospital General IESS Ambato.

### **1.4.2 Objetivo Específicos**

- Analizar las variables psicosociales del entorno laboral, mediante la aplicación del método del INSL (Instituto Navarra de Salud Laboral) de los funcionarios que laboran en el servicio de Emergencia del Hospital General IESS Ambato.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral en los funcionarios del servicio de Emergencia del Hospital General IESS Ambato mediante la aplicación de la escala de valoración de la nota técnica de prevención 394 del INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo).
- Desarrollar un programa de prevención para las variables de mayor riesgo psicosocial que permita mejorar el entorno del trabajo en base al Sistema de Administración Integral de Trabajo y Empleo (SAITE).

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes Investigativos

Luego de haber analizado la información pertinente al tema planteado y revisado artículos relevantes por su supremacía en conocimiento, sobre las variables psicosociales del entorno laboral y la satisfacción en el trabajo se presenta a continuación los siguientes antecedentes investigativos:

En la investigación realizada por (López, 2009) denominado. “Consecuencias psicosociales del trabajo en el personal de enfermería como indicadores subjetivos de rendimiento desde el enfoque de la gestión de los recursos humanos.” La metodología y análisis del estudio se realizó mediante el muestreo en nueve hospitales de la Comunidad Autónoma de Murcia, con la descripción de las variables y el estudio correlacional de estas, mediante un cuestionario como instrumentos de evaluación de percepciones y con el programa de análisis estadístico SPSS, que brinda confianza en la tabulación de los datos. Este trabajo investigativo concluye. “Todas las variables psicosociales presentan diferencia estadísticamente significativa entre sí ( $P < 0,05$ ). En cuanto a la variable satisfacción laboral, un 53,1% de la muestra se encuentran satisfechos. Atendiendo a las dimensiones valoradas en la herramienta utilizada (satisfacción con la supervisión, con el ambiente y con las prestaciones percibidas), el primer indicador de satisfacción lo marca la satisfacción con la supervisión con una media de 4,89 sobre un total de 7 puntos, afirmando encontrarse satisfechos con la supervisión un 67,8% de los encuestados.” Por lo tanto, si existe una correcta gestión directiva o de jefes en fomentar programas que minimicen los factores psicosociales, puede haber ambientes laborales sanos, que es lo fundamental para la consecución de objetivos y metas de la unidad y de toda la organización.

En la investigación realizada por (Sánchez F. , 2011)denominado. “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera”. La metodología y análisis del estudio se realizó mediante investigación de campo, de tipo correlacional con que se pretende estimar las relaciones entre estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico, basado en un enfoque cuantitativo. Este trabajo investigativo concluye. “Las vinculaciones entre el estrés percibido, el bienestar psicológico y el grado de satisfacción laboral, la evidencia reunida en el presente estudio permite corroborar la correlación entre estas variables. Desde el momento que los empleados experimentan estrés, a su vez, experimentan menos satisfacción laboral y menos bienestar psicológico. En tanto que,

entre los que no sufren de estrés laboral se evidencia una tendencia contraria, vale decir, menos estrés, más satisfacción y bienestar.” La afirmación anterior, comprueba que los personeros de la empresa en estudio, que sufren de estrés laboral, tienen insatisfacción laboral, las consecuencias del este problema psicosocial se extienden por todo el orden jerárquico de la empresa, a su vez también, la afectación se refleja en ocasiones en sus relaciones interpersonales y familiares. La mayoría de tiempo se la invierte en un puesto de trabajo y esto desempeña un papel central en los colaboradores, tanto como fuente de sustento, como de identidad personal y de relaciones con los demás. En consecuencia, lo que ocurre en el trabajo tiene mucha influencia en su bienestar psicológico.

En la investigación realizada por(Lozano & Abello, 2013)denominado. “Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ámbito laboral”. La metodología y análisis del estudio se realizó mediante una batería de instrumentos para evaluar los factores de riesgo psicosociales. La batería está conformada por siete instrumentos o cuestionarios, con los que se recopila la información sobre condiciones intralaborales, extra-laborales e individuales (demográficas y ocupacionales). La batería adicionalmente incluye la última versión del “Cuestionario para la evaluación del estrés” modificado y validado por (Villalobos 2005, 2010). De lo descrito, se concluye. “Los factores psicosociales y el clima organizacional pueden representar riesgos nuevos en el mundo del trabajo. Se insiste en la necesidad de analizar y abordar los problemas y riesgos psicosociales a nivel colectivo y organizacional y no únicamente individual, como se ha venido planteando tradicionalmente.” En este sentido toda la parte jerárquica debe tomar sentido, sobre la prevención de los riesgos y la promoción de la salud laboral propia, garantizando la prevención y el bienestar, para la satisfacción y la calidad de vida laboral dentro de la unidad de trabajo o de la organización.

En la investigación realizada por(Gordón , 2015) denominado. “La influencia de los Factores Psicosociales en la Satisfacción Laboral de los servidores de la Dirección de Talento Humano de la Universidad Central del Ecuador”. La metodología y análisis del estudio se realizó mediante la utilización del TEST NAVARRA ya que tiene como objetivo identificar los factores desfavorables y muy insatisfactorios que se originan en los servidores. El tipo de investigación es correlacional porque permitió evaluar las variables: Factores Psicosociales y Satisfacción Laboral concluyendo el grado de interacción entre variables. Entre sus hallazgos se concluye que “Los cuatro factores de riegos psicosociales, inciden en el resultado de inadecuado, de los servidores públicos no se sienten adaptados y a gusto en su lugar de trabajo.” Esta razón, afecta a la organización y desembocaría en problemas de gestión de talento humano siendo: alta rotación, ausentismo, agresiones en otras, por ejemplo, dentro de

la unidad, así afectando el entorno y clima laboral. Con esto se hace necesario que la empresa cuente con iniciativas que minimicen los riesgos psicosociales y actualizar lineamientos en caso de enfermedades profesionales y/o accidentes laborales.

En la investigación realizada por (Bejarano B. , 2017) denominado. “Relación de los riesgos psicosociales con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato”. La metodología y análisis del estudio se realizó mediante la modalidad de Investigación de Campo: puesto que se apoya en informaciones que provienen entre otras, de cuestionarios, encuestas y observaciones. Este trabajo investigativo concluye. “Se estableció que los niveles de satisfacción laboral en la subescala de factores intrínsecos señaladas en el Cuestionario de Escala General de Satisfacción laboral se encuentran en un nivel indistinto en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, indicado que los aspectos de reconocimiento laboral, responsabilidad y autorrealización personal no se consideran adecuadamente. Se determinó que las subescalas intrínsecas y extrínsecas se relacionan con la dimensión psicosocial Estima ( $F= 4,651$   $p < 0,05$ ,  $N= 195$ ) con una significancia de ( $Sig = 0,011$ ) al ser menor de 0,05 muestra una relación significativa entre las variables.” Estos resultados revelan que se debe mejorar la dimensión psicosocial: Estima, establecida en el instrumento que contiene reactivos sobre los riesgos psicosociales, mediante incentivos lograr el incremento de la afiliación del personal con su puesto de trabajo, y que la institución realice programas encaminados y que premien el alto desempeño de cada unidad para la satisfacción laboral.

En la investigación realizada por (Ortíz, 2017) denominado. “Influencia de los riesgos psicosociales en el desempeño de los trabajadores de la empresa alimenticia ENVAGRIF C.A. “La metodología y análisis del estudio se realizó mediante el método correlacional, mixto (cualitativo-cuantitativo), bibliográfico y de campo .El análisis del riesgo psicosocial abarca la recopilación de información de índole laboral y del entorno extralaboral, pero la Batería de Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial de Villalobos también incluye la compilación de datos generales de tipo descriptivo. La principal conclusión del estudio fue. “Mediante el análisis se comprobó que la correlación estadística identificada entre el riesgo psicosocial y el desempeño laboral es media-baja e inversa, lo que sugiere que a medida que el riesgo psicosocial aumenta el desempeño se verá afectado parcialmente, lo mismo ocurre con el riesgo psicosocial intralaboral, mientras que la correlación detectada fue menor en el riesgo psicosocial extralaboral. Es necesario considerar que el riesgo psicosocial es un fenómeno que se produce a lo largo del tiempo y que, si no existe un cambio en las condiciones del entorno, este tenderá a aumentar, pues puede desembocar en episodios de

estrés laboral; mientras que la evaluación de desempeño laboral responde a la percepción que el evaluador tiene del personal en un momento específico de tiempo”. En esta perspectiva, al realizar el mismo estudio en diversos períodos de tiempo, siempre y cuando el riesgo psicosocial se mantenga, los resultados podrían mostrar un desempeño laboral menor pues hay que tomar en cuenta además que períodos en los que el estrés recién empieza a manifestarse, pueden tener como efecto un estrés o estrés positivo que tiene un resultado también positivo en el desempeño, pero con el transcurrir del tiempo se transformará en distrés o estrés negativo.

## **2.2 Fundamentación Filosófica**

El tema de investigación propuesto se ubica en el paradigma filosófico Crítico – Propositivo, porque nos brinda un punto de vista real y “es una alternativa para la investigación debido a que privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales. Crítico porque cuestiona los esquemas, propositivo debido a que plantea alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y proactividad” (Recalde , 2012, pág. 25). Desde este punto de vista, el paradigma en mención desarrolla un análisis crítico a la gestión del talento humano y la realidad del problema objeto de estudio, sobre el efecto de las variables psicosociales del entorno laboral. Propositivo porque, está orientada a dar alternativas para solucionar el problema detectado, y su relación en la satisfacción laboral de los funcionarios del servicio de emergencia del Hospital General IESS Ambato. Finalmente, con la: observación, descripción, interpretación, comprensión, explicación y predicción en esta investigación, que generarían cambios cualitativos profundos para beneficio de la institución y sociedad.(Zurita , 2016)

## **2.3 Fundamentación Legal**

La Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo surge como parte de los derechos del trabajo y su protección. El programa existe desde que la ley determinara que los riesgos del trabajo son de cuenta del empleador y que hay obligaciones, derechos y deberes que cumplir en cuanto a la prevención de riesgos laborales.

Este Programa está sustentado en la Constitución del Ecuador, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Convenios Internacionales de OIT, Código del Trabajo, Ley Orgánica De Servicio Público Losep, Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo. Acuerdo Ministerial 213/02.

## **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA:**

### **Capítulo segundo**

#### **Derechos del buen vivir**

##### **Sección octava**

#### **Trabajo y seguridad social**

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

**Art. 34.-**El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá e por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.

**Art. 326.-** El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios: **Numeral 5.-** Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

## **INSTRUMENTO ANDINO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

### **Capítulo I**

#### **Disposiciones Generales**

**Art. 2:** Las normas previstas en el presente Instrumento tienen por objeto promover y regular las acciones que se deben desarrollar en los centros de trabajo de los Países Miembros para disminuir o eliminar los daños a la salud del trabajador, mediante la aplicación de medidas de control y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo.

## **Capítulo II**

### **Política de prevención de riesgos laborales**

**Art. 4:** En el marco de sus Sistemas Nacionales de Seguridad y Salud en el trabajo, los Países Miembros deberán propiciar el mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, a fin de prevenir daños en la integridad física y mental de los trabajadores que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el trabajo.

#### **Objetivos:**

d) Actualizar, sistematizar y armonizar sus normas nacionales sobre seguridad y salud en el trabajo propiciando programas para la promoción de la salud y seguridad en el trabajo, orientado a la creación y/o fortalecimiento de los Planes Nacionales de Normalización Técnica en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo;

e) Elaborar un Mapa de Riesgos;

f) Velar por el adecuado y oportuno cumplimiento de las normas de prevención de riesgos laborales, mediante la realización de inspecciones u otros mecanismos de evaluación periódica, organizando, entre otros, grupos específicos de inspección, vigilancia y control dotados de herramientas técnicas y jurídicas para su ejercicio eficaz;

J) Asegurar el cumplimiento de programas de formación o capacitación para los trabajadores, acordes con los riesgos prioritarios a los cuales potencialmente se expondrán, en materia de promoción y prevención de la seguridad y salud en el trabajo;

## **Capítulo III**

### **Gestión de la seguridad y salud**

#### **En los centros de trabajo – obligaciones de los empleadores**

**Artículo 11.-** En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresaria

## **Objetivos:**

e) Diseñar una estrategia para la elaboración y puesta en marcha de medidas de prevención, incluidas las relacionadas con los métodos de trabajo y de producción, que garanticen un mayor nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores;

k) Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo.

## **Capítulo IV**

### **De los derechos y obligaciones de los trabajadores**

**Artículo 18.-** Todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar.

**Artículo 19.-** Los trabajadores tienen derecho a estar informados sobre los riesgos laborales vinculados a las actividades que realizan.

**Artículo 24.-** Los trabajadores tienen las siguientes obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales:

## **Objetivos:**

g) Velar por el cuidado integral de su salud física y mental, así como por el de los demás trabajadores que dependan de ellos, durante el desarrollo de sus labores;

### **C120 - CONVENIO SOBRE LA HIGIENE (COMERCIO Y OFICINAS), 1964(NÚM. 120)**

Este instrumento tiene el objetivo de preservar la salud y el bienestar de los trabajadores empleados en establecimientos comerciales, establecimientos, instituciones y servicios administrativos en los cuales los trabajadores estén contratados, sobre todo para trabajos de oficina y otros servicios relacionados, a través de medidas de higiene elementales, respondiendo a los requisitos de bienestar en el lugar de trabajo.

## **LEY ORGANICA DE SERVICIO PÚBLICO, LOSEP**

**Art. 23.-** Derechos de las servidoras y los servidores públicos. - Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos: **literal I)** Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar;

## **CÓDIGO DE TRABAJO**

### **Capítulo V**

De la prevención de los riesgos, de las medidas de seguridad e higiene, de los puestos de auxilio, y de la disminución de la capacidad para el trabajo.

**Art. 410:** Obligaciones respecto de la prevención de riesgos. - Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida. Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo.

**Art. 434:** Reglamento de higiene y seguridad. - En todo medio colectivo y permanente de trabajo que cuente con más de diez trabajadores, los empleadores están obligados a elaborar y someter a la aprobación del Ministerio de Trabajo y Empleo por medio de la Dirección Regional del Trabajo, un reglamento de higiene y seguridad, el mismo que será renovado cada dos años.

## **REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO**

**Art. 3.-** DEL MINISTERIO DE TRABAJO. - Corresponde a este Ministerio, en materia de Seguridad e Higiene en el Trabajo, las facultades siguientes:

### **Objetivo:**

7. Vigilar el cumplimiento de las normas legales vigentes, relativas a Seguridad y Salud de los Trabajadores.

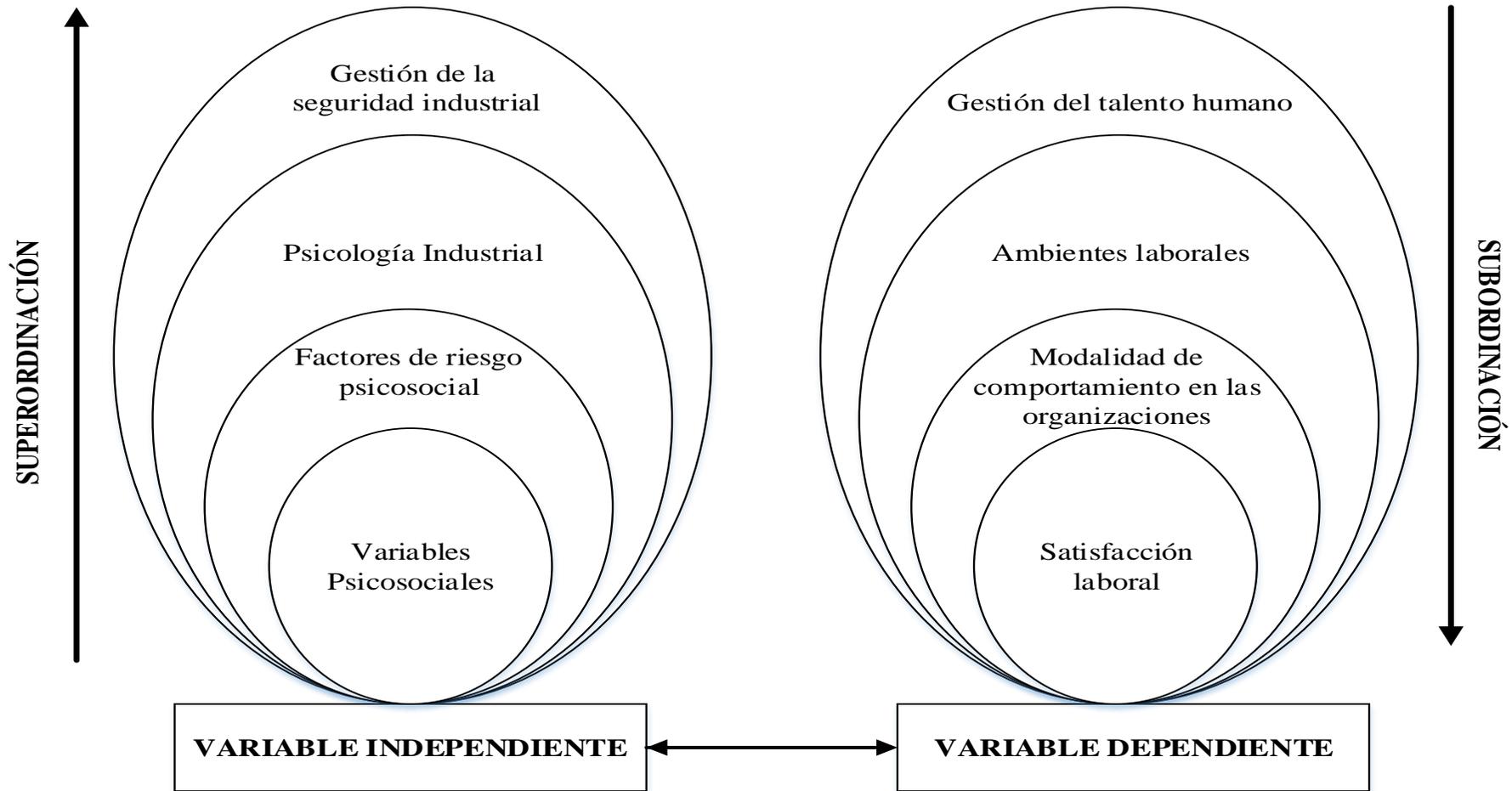
**Art. 11.-** OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES. - Son obligaciones generales de los

personeros de las entidades y empresas públicas y privadas, las siguientes:

**Objetivos:**

1. Cumplir las disposiciones de este Reglamento y demás normas vigentes en materia de prevención de riesgos.
2. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.
3. Mantener en buen estado de servicio las instalaciones, máquinas, herramientas y materiales para un trabajo seguro.
6. Efectuar reconocimientos médicos periódicos de los trabajadores en actividades peligrosas; y, especialmente, cuando sufran dolencias o defectos físicos o se encuentren en estados o situaciones que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo.

## 2.4 Categorías fundamentales



**Gráfico 2 Red de Inclusiones Conceptuales Superordinario**

**Fuente:** Elaboración propia

**Elaborado por:** Serrano Natalia (2017)

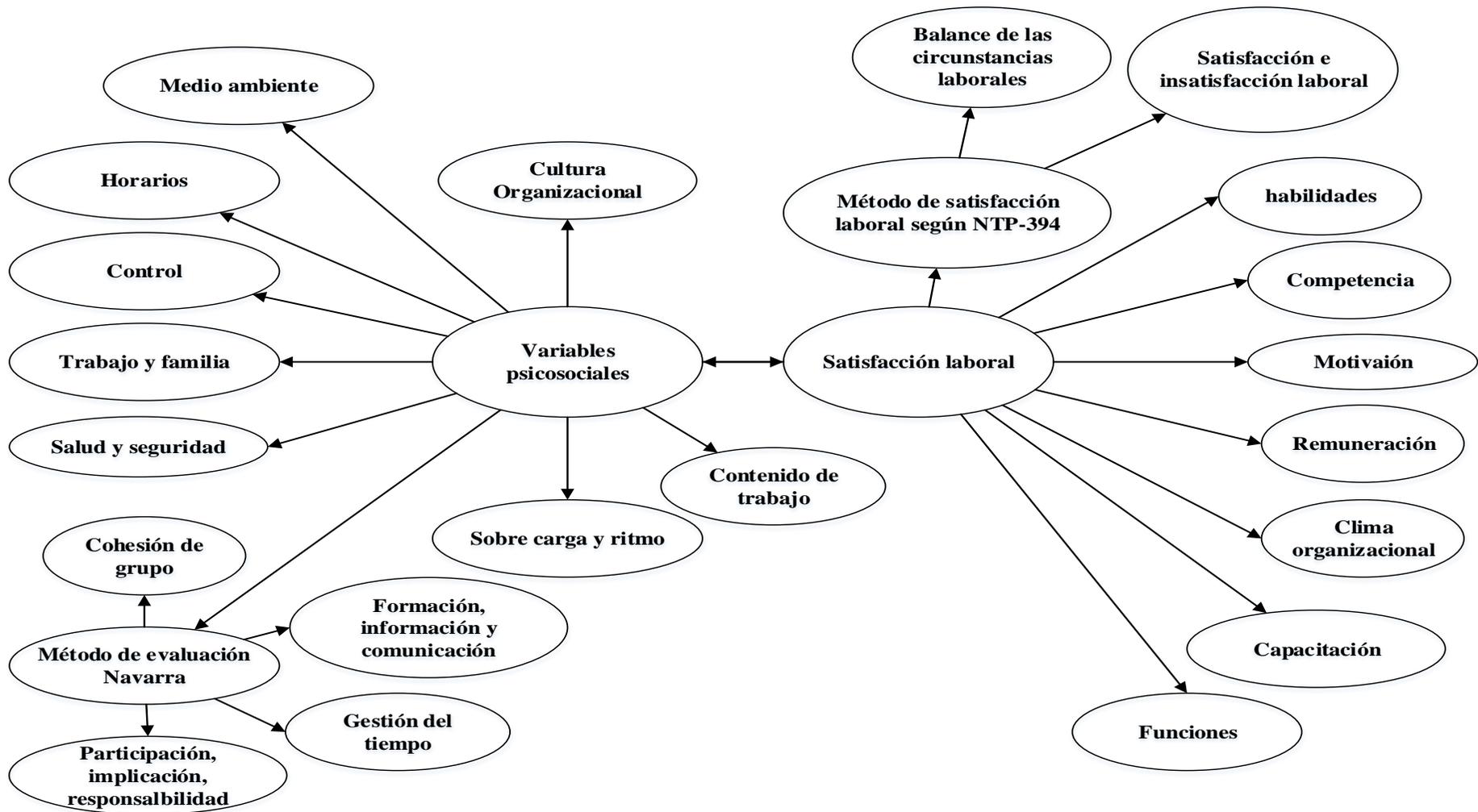


Gráfico 3 Red de Inclusiones Conceptuales Subordinación.

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Serrano Natalia (2017)

## **Gestion de Seguridad Industrial:**

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (Montero-Martínez, 2011) tiene definidos “Comportamientos hacia la seguridad, probablemente la fase de definición de los comportamientos críticos sea mucho más simple que si los mismos no existen. Frecuentemente esta evaluación necesita una ayuda exterior a la organización, de modo que se logre una opinión independiente y no sesgada por los intereses, motivaciones o responsabilidades de los actores internos, las cuales son inevitables cuando la evaluación es realizada por personas del interior de la organización” Es ahí que la seguridad basada en los comportamientos tienen cada vez más seguidores en el mundo empresarial, la principal razón es el éxito que una y otra vez demuestran tener aquellos procesos bien implementados y gestionados. Aunque se conoce que cada organización tiene características únicas debido al alto grado de variables que intervienen en su operación de seguridad industrial.

“El sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional, bajo los requisitos de la norma NTC-OHSAS 18001 en el proceso de fabricación de cosméticos de la empresa WILCOS S.A., de manera que sea importante para aquellas personas que tienen el interés en el tema y que se preocupan por el aspecto empresarial pero lo más importante, la implementación al interior de esta, de manera que se disminuyan los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, con un perfil de normas de calidad eficientes, el cual proporciona un sistema estructurado para lograr el mejoramiento continuo, además permite determinar alternativas de mejoramiento en la gestión gerencial, la identificación de indicadores y el seguimiento en el proceso administrativo de la organización”(González, 2019). Esto hace que las compañías busquen diferentes alternativas implementado sistemas de gestión que logren direccionar sus actividades y que les permita ser reconocidas como compañías de calidad además tener en cuenta que la implementación de la gestión en seguridad ayuda a facilitar la administración de riesgos y a resolverlos.

En el concepto moderno, la seguridad industrial significa más que una simple situación de seguridad física, ésta involucra una situación de bienestar personal, un ambiente de trabajo idóneo, una economía de costos importante y una imagen de modernización y filosofía de vida humana en el marco de la actividad laboral, por ello debe partir del interés gerencial y el compromiso de todos los involucrados. “La gestión de la seguridad industrial u ocupacional es el conjunto de conocimientos científicos y tecnológicos destinados a localizar, evaluar,

controlar y prevenir las causas de los riesgos a los que están expuestos los trabajadores por razones de su actividad laboral.” (Intecap, 2015, pág. 9) En el mismo pensamiento del autor la gestión de la seguridad industrial preserva, la salud, la integridad física y proteger la vida de los trabajadores, resguardando los recursos de la empresa (maquinaria, herramientas, equipo y materia prima), a través de la prevención de riesgos de accidentes de trabajo.

La gestión de la seguridad industrial implica el desarrollo de distintos subprogramas necesarios para lograr una seguridad industrial efectiva que garantice que los trabajadores se desempeñen en condiciones óptimas y que el número de accidentes o riesgos que estos corren se reduzca o sea prácticamente nulo. Los principales subprogramas que se deben desarrollar dentro de una empresa se tienen:

1. Prevención de riesgos
2. Elaboración de normas y medidas de seguridad
3. Capacitación
4. Manejo de equipo de protección personal
5. Señalización y habilitación de rutas de evacuación
6. Emergencias
7. Primeros auxilios
8. Inspecciones de seguridad (listas de chequeo)
9. Mantenimiento
10. Investigación de accidentes

Dependiendo de las condiciones de las empresas se pueden desarrollar otros subprogramas complementarios relacionados con el sistema de seguridad industrial para fortalecer el sistema de salud laboral de la organización, dentro de los cuales se pueden mencionar:

1. Ergonomía
2. Higiene
3. Psicosociología
4. Medicina del trabajo

Considerando cada uno de estos temas, pueden desarrollarse subprogramas específicos como:

1. Economía de movimientos
2. Saneamiento Básico y Protección Ambiental
3. Manejo del estrés
4. Vigilancia de la salud

El empleo en la industria de algunas técnicas de la psicología del comportamiento, pueden lograr que las actividades en el programa de prevención de riesgos de accidentes resulten más

eficaces para los trabajadores y, por consiguiente, que estos participen más activamente en la prevención de accidentes. Los logros de un programa de seguridad serán directamente proporcionales a la capacitación del personal. El entrenamiento en la prevención de accidentes debe tener como objetivo fundamental la disminución de accidentes como ser consecuencia del esfuerzo de cada trabajador (INTERCAM, 2015).

### **Psicología Industrial:**

(Rodríguez, 2005) "Menciona que la psicología del trabajo y de las organizaciones pretende ser una ciencia diversificada, dirigida a la aplicación y constituida por diversas subespecialidades: psicología del personal, conducta organizacional, psicología de la ingeniería, asesoramiento vocacional, desarrollo organizacional y relaciones laborales. En cierto sentido es la contraparte de la psicología del personal, ya que aquella está dirigida al individuo y ésta a la influencia social y de grupo". Así la psicología del personal se relaciona con los aspectos relativos a las diferencias individuales, habilidades, necesidades, niveles de desempeño para seleccionar, formar y mejorar los niveles de rendimiento en el trabajo. Además, la conducta organizacional se ocupa de la influencia de las organizaciones sobre las actitudes y comportamientos de los individuos, conducta de rol, grupo, comunicación, liderazgo, entre otros.

"La Psicología industrial/organizacional proporciona respuestas a demandas básicas para adelantar la producción de acuerdo con los requerimientos necesarios para la racionalización e intensificación del trabajo. Una vez que el conocimiento de las maneras como se debe ejecutar determinadas labores está en manos de la gerencia, los procesos tales como la selección y la capacitación del personal apoyan o dan respuestas a las preguntas acerca de cómo producir con menores recursos. ¿Quién es la mejor persona para un cargo? y ¿en qué debe estar entrenado un trabajador que vaya a desempeñar determinado puesto de trabajo? son preguntas que han estado formuladas dentro del Taylorismo y que encuentran respuesta en una psicología de las diferencias y de las habilidades" (Pulido Martínez, 2004) Es ahí que la Psicología industrial se dirige a responder preguntas en relación con por qué y para qué nos organizamos de determinadas formas para trabajar, en lugar de las tradicionales preguntas sobre cómo hacer más eficiente el proceso productivo típicas de la psicología convencional así como las críticas ideológica que se señalan como posibles caminos para la construcción de una psicología crítica en relación con el trabajo.

Su principal finalidad es “estudiar científicamente el comportamiento del ser humano en entornos profesionales. Un psicólogo industrial aplica los conocimientos que ha acumulado la psicología con el objetivo de mejorar la eficiencia de las empresas, el desempeño de los trabajadores y el bienestar de las personas que componen la organización.”(Universidad Internacional de Valencia, 2017). Al respecto, la psicología industrial está asociada con todos los subsistemas de talento humano, sumado a la adaptación al puesto de trabajo y la relación de los trabajadores y empleados con máquinas, procesos o sistemas dentro de una organización. Esta ciencia tiene sinergia entre las tareas y adaptación a las características del puesto de trabajo en el entorno laboral.

La psicología industrial Según (Rucci, 2008)ya través de (Aamodt, 2017)afirma que. “Su propósito es aumentar la dignidad y el desempeño de los seres humanos, así como de las organizaciones para las que trabajan al avanzar en la ciencia y conocimiento del comportamiento humano.” Por lo tanto, este concepto ayudaría a la psicología aumentar la productividad y el bienestar de los empleados dentro de unidades de trabajo. El enfoque industrial se dirige a la determinación de las competencias necesarias para realizar un trabajo, dotar a la organización con empleados que tengan tales competencias, desarrollarlas con capacitación y mejorando sus condiciones laborales. El enfoque organizacional crea una estructura y una cultura organizacional que motivarán a los empleados a desempeñarse bien, les dará la información necesaria para hacer su trabajo y proporcionará condiciones que sean seguras y resulten en un ambiente de trabajo agradable y satisfactorio.

### **Factores de Riesgos Psicosociales**

“Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos. Las primeras listas de riesgos psicosociales son amplias y abarcan gran cantidad de aspectos: la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales y el trabajo por turnos”(Jiménez., 2011)El trabajo ha sido históricamente un riesgo para la salud. Las condiciones laborales han supuesto habitualmente una amenaza a la salud que han ocasionado accidentes y enfermedades relacionadas con la salud de todo tipo. La imagen popular asociada al trabajo ha sido claramente negativa. Los tiempos han cambiado de forma muy importante, pero las condiciones laborales siguen siendo preocupantes. La preocupación por los riesgos laborales se ha centrado históricamente en los riesgos físicos y

ambientales, pero se ha producido una atención creciente en los riesgos psicosociales que exigen un mayor esfuerzo de definición en sus diferentes formas.

“La Resolución 2646 de 2008 establece que estos factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente a los trabajadores que se encuentran en riesgo psicosocial, utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país como lo dispone el Ministerio de la Protección Social, por lo cual esta valoración permite distinguir tres tipos de condiciones: intralaborales, extralaborales o individuales. El riesgo intralaboral permite identificar cuatro dominios que a su vez agrupan un conjunto de dimensiones que explican las dimensiones intralaborales, los dominios considerados son demanda del trabajo, Control sobre el Trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensa”(Naranjo, 2011) Así los factores psicosociales tienen interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Según el (Laborales, Instituto Vasco de Seguridad y Salud, 2014) afirma “Los factores psicosociales/organizacionales del trabajo, son condiciones organizacionales de trabajo que pueden afectar a la salud laboral, tanto positiva como negativamente. La cultura, el liderazgo, el clima organizacional pueden generar excelentes o pésimas condiciones de trabajo con consecuencias positivas o negativas para la salud de las personas trabajadoras”. En este sentido los riesgos psicosociales actúan en el trabajo, y deben prevenirse como eliminarse en lo posible, para contribuir a mantener la salud de la población trabajadora, tal y como lo establece las diferentes normativas.

### **Variables Psicosociales**

Según (Arenas Ortiz & Andrade Jaramillo, 2012) “Son comprendidos como toda condición que experimenta la persona en su relación con el medio organizacional y social, producto de la gestión del trabajo, aspectos organizacionales, ambientales o del individuo, que pueden afectar potencialmente el bienestar y la salud de los trabajadores constituyen un riesgo cuando, bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición, afectan negativamente la salud de los trabajadores a nivel emocional, cognoscitivo, comportamental y fisiológico, por lo cual se asocian directamente a respuesta de estrés en los seres humanos”

En las organizaciones del sector salud, las investigaciones han demostrado que los trabajadores se encuentran expuestos a variables psicosociales específicas, que pueden desencadenar respuestas de estrés y situaciones de vulnerabilidad.

“Las variables psicosociales de riesgo pueden impactar en forma negativa no sólo a los trabajadores, sino también al funcionamiento de la organización, los trabajadores expuestos a este tipo de factores reducen su desempeño, pudiendo comprometer aspectos como la productividad y la imagen de la empresa, entre otros”(Rojas, 2014) Además que como efecto a las variables psicosociales de riesgo y según los tipos de respuesta mencionados en el párrafo anterior, se pueden ocasionar en el individuo enfermedades, dolencias o alteraciones, tanto en el plano físico (cefaleas, migrañas, dolores lumbares, fatiga crónica, trastornos digestivos, hipertensión, alteraciones del sueño, etc.), como psicológico (frustración, culpa, irritabilidad, trastornos cognitivos y de la conducta, depresión, agresividad, neurosis, estrés postraumático en caso de violencia e incluso suicidio).

“El trabajo puede tener efectos positivos o negativos para la salud física y mental de la persona trabajadora. Un trabajo satisfactorio y justo, da a la persona salud; pero un trabajo que sobrepase las capacidades personales y con un ambiente negativo, puede enfermar a la persona, incrementa la posibilidad de que ocurran accidentes y afecta el rendimiento y el ambiente de trabajo en general tangibles, estos son las variables de riesgo psicosociales, los cuales se han hecho más frecuentes en las empresas e instituciones ante la creciente competitividad; la transformación y aceleramiento de los procesos productivos y la tendencia actual a la precarización del trabajo, caracterizado fundamentalmente con la extensión de las jornadas, ausencia de pausas de recuperación, sacrificio de periodos de vacaciones y malas condiciones de trabajo”(CSO.go, 2016). Estas variables de riesgo pueden aparecer prácticamente en cualquier ocupación, profesión o puesto de trabajo y en cualquier circunstancia en que se somete a un individuo a una carga a la que no puede ajustarse rápidamente.

### **Gestion de Talento Humano**

“En la práctica, la administración se efectúa a través del proceso administrativo: planear, ejecutar y controlar. El uso adecuado de los recursos de una empresa, el talento humano, no solo representa el esfuerzo o la actividad humana de un grupo de individuos, sino también debe considerarse los factores representativos de estos individuos, al realizar una actividad,

tales como conocimientos, experiencias, motivación, intereses vacacionales, actitudes, aptitudes, habilidades, potencialidades, salud, entre otros”(CELI, 2013).Es imprescindible entender que actualmente se reconoce una evolución de los aspectos teóricos a lo que compete la administración de recursos humanos y en ese tenor a continuación se presenta lo que a juicio de los autores se denota como las variaciones conceptuales respecto a la administración del recurso humano hacia la gestión del talento humano.

“Un modelo de gestión basado en competencias, cuya trazabilidad involucre los diversos procesos técnicos de recursos humanos practicados en la organización y se encuentren alineados a los resultados institucionales definidos en el planeamiento estratégico que se encarga en un proceso aplicado al crecimiento y la conservación del esfuerzo y las expectativas de los miembros de dicha organización en beneficio absoluto del individuo y de la propia empresa”(Bejarano & Prieto, 2013)Es un hecho que el recurso humano es mucho más que un instrumento y su administración debe considerar que es necesario hacer realidad aquel viejo adagio de que el “recurso humano es el más importante capital de una empresa” además la dinámica de las empresas en un mundo globalizado y en permanente cambio exige la definición de políticas de gestión del talento humano que estén acorde con las nuevas exigencias para mantener la capacidad competitiva en condiciones de eficiencia y eficacia.

“La gestión de los recursos humanos en las empresas ha cambiado drásticamente a lo largo de los años; anteriormente, los departamentos de recursos humanos estaban enfocados a funciones exclusivas, como contrataciones, nóminas y beneficios; pero ahora, las compañías comienzan a entender el impacto positivo de contar con un equipo de empleados calificados, comprometidos e involucrados con las metas de la organización”(Perez, 2016). Hoy en día las organizaciones son conscientes de la importancia de contratar a personal, según el potencial y no solamente según la experiencia; para así proporcionar la formación adecuada y ejecutar programas para abordar el rendimiento y el desarrollo de sus habilidades.

### **Ambientes Laboral**

Según (Rubben Martinez, 2005)“El clima organizacional, o laboral, es uno de los conceptos que, en el uso cotidiano, adquiere diferentes connotaciones. Se dice que el clima laboral consiste en un grupo de características que definen a una organización y que la distingue de otras; estas características son de permanencia relativa en el tiempo e influyen en la conducta de las personas” Podemos decir que el ambiente laboral ha estado siendo utilizado como

variable para explicar la satisfacción de los trabajadores en empresas comercializadoras. Se conceptúan ambas variables para su medición, análisis e indagación de la relación causal entre un ambiente de trabajo favorable y el desempeño satisfactorio de los empleados.

“En general, el clima laboral se entiende como una variable que actúa entre el contexto organizativo, en su más amplio sentido, y la conducta que presentan los miembros de la comunidad laboral, intentando racionalizar qué sensaciones experimentan los individuos en el desarrollo de sus actividades en el entorno del trabajo”(al., 2005). El ambiente laboral es ante todo una “cualidad” del medio ambiente de una organización, que la experimentan sus miembros e influye en su conducta, es decir, los valores como referencia cultural se hacen presentes en la particular forma en que se conforman los comportamientos y acciones de los individuos.

“El ambiente laboral es uno de los elementos más importantes en el día a día de la empresa, sin embargo, las características que lo determinan son difíciles de precisar. Pueden ser de naturaleza tangible o intangible, y se ha demostrado que influyen notoriamente en la productividad y en la vida privada de los empleados. Para el 63% de los empleados, un ambiente de trabajo desfavorable es el factor que más afecta el balance entre trabajo y vida privada. Y si bien las encuestas han demostrado que en el salario y los beneficios son primordiales en la elección de un empleador, un 53% de los empleados ha elegido el balance entre vida privada y trabajo como el factor determinante para mantenerse en su empleo” (RANDSTAND, 2015). Es claro que el ambiente de trabajo es determinante en las relaciones de trabajo, pero ¿qué define el ambiente laboral? Desde el punto de vista de los empleados, el clima laboral es el conjunto de condiciones que contribuye a lograr la satisfacción en el trabajo. Desde el punto de vista de la empresa, en cambio, puede definirse como aquello que hace que el empleado sea más productivo.

### **Satisfacción Laboral**

“La satisfacción laboral está en función de que las necesidades sean cubiertas; de remuneración, afiliación, logro, y autorrealización. Alguien estará satisfecho con su trabajo cuando, como consecuencia del mismo, experimente sentimientos de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos, considerados como recompensa aceptable a la ejecución de la tarea”(Vega, 2013) Hace referencia a la satisfacción laboral como estado emocional, sentimientos o

respuestas afectivas.

“La satisfacción laboral y el compromiso organizativo, son la tipología contractual que regula la relación laboral, diferenciándose habitualmente entre los contratos fijos o indefinidos y los temporales y, en segundo lugar, las horas de prestación del trabajo, donde se estudia la jornada completa y la jornada a tiempo parcial”(González Santa Cruz & Guzmán, 2014). Se considera que la satisfacción laboral va más allá de las emociones y de ahí la importancia que ésta tiene en las conductas laborales; así, conciben la satisfacción laboral como una actitud generalizada ante el trabajo.

Según (Aguaedén, 2016) “ La satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.

Los factores que históricamente se han relacionado con altos grados de satisfacción laboral son: las tareas intelectualmente estimulantes, los retos continuados, las recompensas equitativas, las posibilidades reales de promoción, unas condiciones ambientales, higiénicas y de seguridad idóneas y una buena relación con jefes y compañeros”. El equilibrio es fundamental para conseguir la satisfacción laboral. Un empleado al que se le exige un trabajo por debajo de sus expectativas y posibilidades puede causarle frustración y sentimientos de fracaso. Pero el caso contrario, es decir, exigirle demasiado es muy probable que le provoque excesiva presión y estrés. Estas situaciones, aunque diferentes, deben siempre evitarse, pues ambos casos conducen al malestar e insatisfacción del empleado.

### **Medio Ambiente:**

“El medio ambiente laboral involucra de alguna forma a la organización y estructura del trabajo, ya que la organización se plasma en el espacio, pero a los fines del estudio del tema, podemos diferenciar los aspectos estrictos del medio ambiente laboral y aquellos que dependen de la organización del trabajo. De esta forma el estudio del medio ambiente laboral comprende fundamentalmente problemas relacionados con lesiones corporales o factores nocivos físicos o químicos. Por ejemplo, la temperatura de muchos lugares de trabajo no es confortable o adecuada, a veces no lo es la humedad o la iluminación, en otros lugares se considera que hay demasiado ruido, o polvo en el ambiente, o los trabajadores se exponen a sustancias tóxicas”(Camacaro, 2010).El medio ambiente está estrechamente ligado al

concepto y al hecho social de habitar, actividad básica y compleja de la humanidad, este concepto abarca tanto los lugares habitados como los espacios que directa o indirectamente están recibiendo la influencia de cualquier actividad humana. Este enfoque considera que toda actividad humana es la manifestación de un modo de vida y éste, a su vez, expresión de la cultura de una sociedad. Hay que recalcar que se trata de la sociedad de un determinado lugar, es decir, identificada por unas características sociales, económicas, políticas, históricas y físicas propias.

“El ambiente laboral de la empresa es un factor que tiene una gran incidencia en el desempeño, en la productividad del trabajador, y por extensión en el éxito de empresa” (Gerencie.com, 2017). Además es un factor que afecta como tal a la organización y estructura del trabajo y estudia los problemas comprendidos en el mismo.

El medio ambiente laboral involucra de alguna forma a la organización y estructura del trabajo, ya que la organización se plasma en el espacio, pero a los fines del estudio del tema, podemos diferenciar los aspectos estrictos del medio ambiente laboral y aquellos que dependen de la organización del trabajo. “De esta forma el estudio del medio ambiente laboral comprende fundamentalmente problemas relacionados con lesiones corporales o factores nocivos físicos o químicos. Por ejemplo, la temperatura de muchos lugares de trabajo no es confortable o adecuada, a veces no lo es la humedad o la iluminación, en otros lugares se considera que hay demasiado ruido, o polvo en el ambiente, o los trabajadores se exponen a sustancias tóxicas.”(Camacaro, 2015). En efecto las condiciones ambientales laborales influyen notoriamente en la salud física y mental de los trabajadores, es decir sobre las condiciones positivas: físicas, psicológicas y sociológicas. Lo cual nos lleva a todo lo que se refiere a la higiene en el trabajo, salud ocupacional, seguridad en el trabajo y Calidad de Vida en el Trabajo.

## **Horarios**

“Existe una doble limitación de la jornada de trabajo: no se puede trabajar más de 8 horas diarias, ni 44 o 48 horas semanales, según se trabaje en el comercio o en la industria”(Ministerio del Trabajo y Salud, 2008).La jornada de trabajo es el tiempo que cada trabajador dedica a la ejecución del trabajo por el cual ha sido contratado. Se contabiliza por el número de horas que el empleado ha de desempeñar para desarrollar su actividad laboral dentro del período de tiempo de que se trate: días, semanas o años.

En el trabajo los horarios desempeñan un rol fundamental, y es una variable en la cual se puede medir, el grado de cumplimiento de tareas y la satisfacción de los trabajadores dentro de esta magnitud. Las personas con referencia a la relación con determinada organización se ven reflejada en el tiempo de servicio.

El tiempo de trabajo viene definido como todo período durante el cual el trabajador permanezca en el trabajo, a disposición del empresario y en ejercicio de su actividad o de sus funciones, de conformidad con las legislaciones y/o prácticas nacionales. En la práctica, la expresión “tiempo de trabajo” abarca diversas facetas que hacen referencia a diferentes aspectos del concepto. Por una parte hay una serie de aspectos referidos a la organización temporal del trabajo, como son por ejemplo: La jornada de trabajo, entendida como el tiempo durante el cual la persona está a disposición para realizar el trabajo, es decir, la duración del trabajo diario que, generalmente, viene determinado en número de horas. Tradicionalmente se definía como el tiempo de trabajo efectivo durante el cual el trabajador está a disposición del empleador. El horario de trabajo, es decir la distribución del tiempo de trabajo a lo largo de un periodo de tiempo (una semana, un día,...). Indica las horas en las que se da la actividad. La mencionada Directiva lo contempla, como la ubicación temporoespacial de la jornada así como la fijación de los momentos de inicio, desarrollo, interrupción y finalización del tiempo de trabajo (Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo, 2013 pág. 3). En relación con estas implicaciones, el mismo autor deduce la especial atención el trabajo en turnos rotativos de acuerdo al giro o tipo organización, y más específicamente el que implica el trabajo nocturno y de emergencias hospitalarias, debido a las repercusiones que ambos tienen sobre la salud de las personas. Más allá de los aspectos que tradicionalmente se han venido considerando, la concepción de tiempo de trabajo está cambiando en los últimos años dando lugar a nuevas configuraciones como pueden ser el trabajo flexible, el teletrabajo, el trabajo a tiempo parcial, etc. Asimismo, la mayor preocupación social por la necesidad de poder compaginar la dedicación al trabajo y a la vida personal ha aumentado el interés por la gestión del tiempo de trabajo como elemento básico en la conciliación de la vida laboral y familiar.

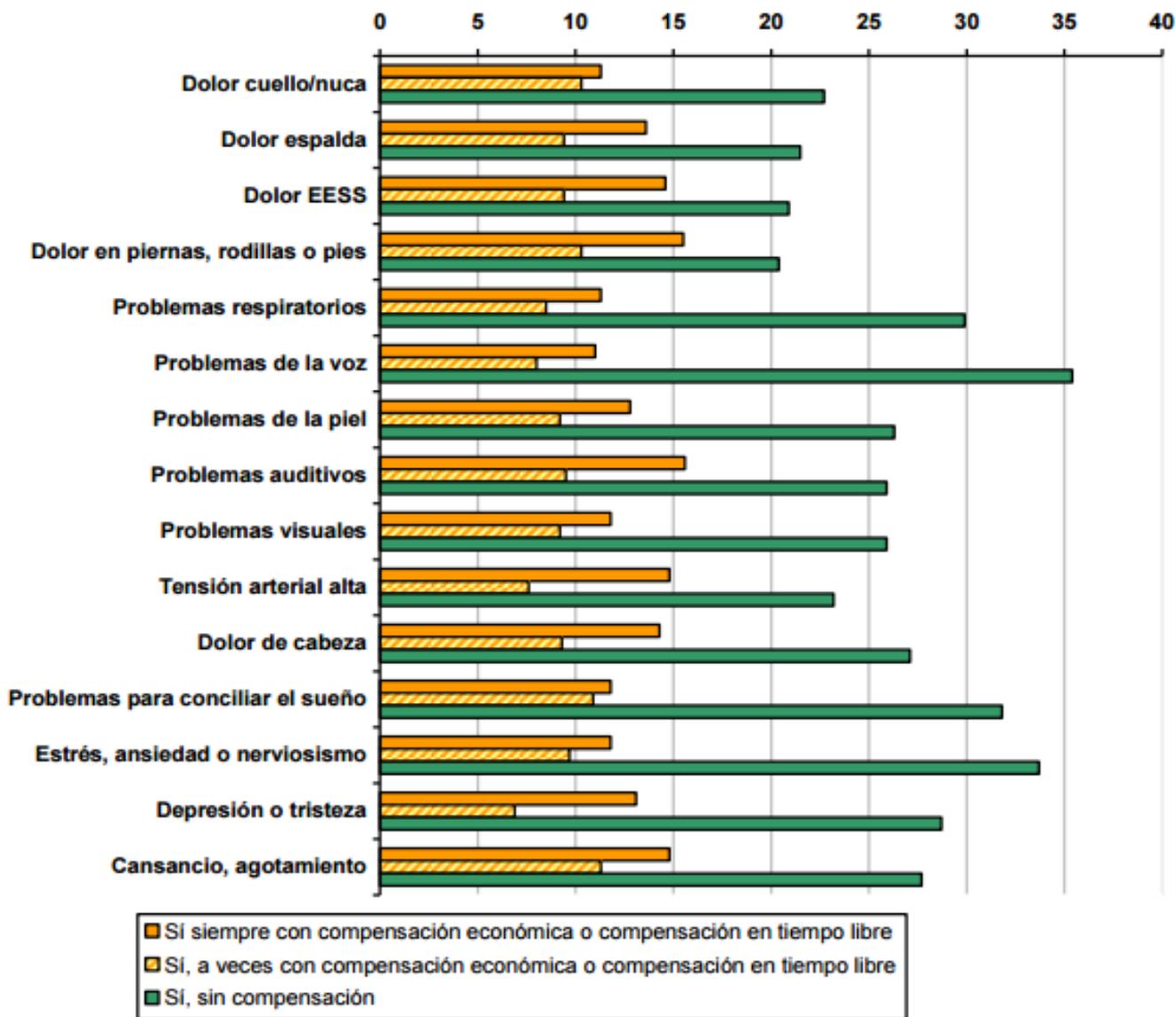


Gráfico 4 Consecuencias sobre la salud y prolongación de la jornada  
Fuente: Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo (2013)

En el gráfico se demuestra la exposición y los problemas psicosociales que están expuestos el talento humano en sus diversos horarios de trabajo en una muestra de servidores hospitalarios de emergencia en España.

**Control:**

“El control es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas”(College, 2010).Es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación,

instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones, con el propósito de procurar el cumplimiento de la normatividad que las rige, y las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación de recursos. Inspección, fiscalización. Dominio, mando. Dispositivo para regular la acción de un mecanismo.

“En el dominio Control sobre el trabajo, ubicado en nivel de riesgo medio, al igual que cuatro de sus cinco dimensiones, excepto la de control y autonomía sobre el trabajo, la cual presenta nivel de riesgo alto. En términos generales, se puede considerar que los jefes tienen claridad sobre sus roles, funciones, están capacitados y pueden aplicar sus conocimientos y habilidades. No obstante, las exigencias propias de los servicios en salud implican falta de control y autonomía sobre el trabajo, debido en gran medida a la regulación de los servicios de salud en el país de acuerdo con los lineamientos del régimen de la Ley 100 de 1993” (Sarsosa-Prowesk, 2013). Para poder controlar las condiciones de trabajo, hay que conocer los factores materiales (físicos, químicos y biológicos), personales (fisiológicos, psicosociales) y socio empresariales (formativos, culturales, educacionales) presentes en la actividad laboral. La actividad preventiva debe analizar esas condiciones de trabajo en función de sus características y determinar si están en condiciones estándar o por debajo de ellas. Si la situación está por debajo de esas expectativas estará frente a condiciones peligrosas, entonces ocurrirá pérdidas.

Es una premisa puntual en el proceso administrativo dentro de una organización y un factor clave para lograr los resultados esperados. El Control se lo contextualiza como “El conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, establecidos por la autoridad superior, diseñados con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos” (Unsa, 2016, pág. 13). En este sentido, la organización debe crear su propio control para determinados procesos incluido el control del talento humano en las tareas asignadas diariamente a su vez el control sobre las medidas de seguridad envueltas en dichos procesos con sus actores.

En salud y seguridad ocupacional, cuando la organización identifica los riesgos existentes en su entorno laboral, se debe considerar la existencia de los controles oportunos antes tales riesgos. En este sentido, a la hora de establecer o cambiar los controles existentes debe aplicar la regla de la jerarquía en los mismos.

“La organización en primer lugar, evalúa los riesgos laborales y analiza si los controles con los

que cuentan, son o no los pertinentes. En caso de que no sea así, será necesario bien definir nuevos controles o bien mejorar los existentes. Si la organización considera necesario definir controles de riesgos nuevos, deberemos definirlos siguiendo la jerarquía antes mencionada. Así pues, en primer lugar se definen controles que buscan en primer lugar lograr una mitigación del riesgo, tras ello definiremos controles que lo que hagan sean reducir en la medida de lo posible el riesgo y así sucesivamente hasta agotar la última de las opciones de control ante riesgos”(Isotools, 2016). A continuación la aplicación de control de riesgos en OHSAS 18001 como ejemplo:

1. Eliminación: este control de riesgo laboral supone el cambio en el propio diseño para eliminar de raíz el peligro.
2. Sustitución: con ello aunque no eliminemos los riesgos, sí logramos una reducción. Esto supondría por ejemplo la sustitución por otro material menos peligroso o una reducción de la energía.
3. Los controles de ingeniería: estos controles son muy variados según la organización. Así, por ejemplo, se consideran controles de ingeniería a las instalaciones de sistemas de ventilación, los enclavamientos, la protección de máquinas, entre otros.
4. Señales y Controles administrativos: tales como señales fluorescentes, sirenas, alarmas, los procedimientos de seguridad, las inspecciones a los equipos, el etiquetado para advertir, los permisos de trabajo entre otros.
5. Equipos de protección individual (EPI): estos elementos de control sería por ejemplo gafas de seguridad, protección para oídos, arneses, guantes, protectores faciales, entre otros.

De este modo aplicando este modelo se pretende lograr un control sobre los riesgos inherentes al puesto de trabajo, y la interacción que debe tener las jefaturas o direcciones en crear conciencia de un eficaz control interno para erradicar los riesgos laborales.

### **Trabajo y Familia:**

“Integrar familia y trabajo significa plantearse un desarrollo armónico de la persona donde puede asumir sus responsabilidades familiares y laborales sin que un ámbito se vea afectado por el otro. Poder alcanzar esta integración es siempre una decisión personal”(Consejo Publico Argentina, 2016).Ademas el Trabajo y Familia implican generar el ambiente para que los empleados puedan atender sus responsabilidades familiares sin sentirse tironeados o con sentimientos de culpa ante las demandas laborales, pudiendo dedicar al trabajo y a la familia

el tiempo y las energías necesarias.

“La familia es un gran punto de verificación. Cuando la organización del trabajo la tiene como rehén, o incluso dificulta su camino, entonces estamos seguros de que la sociedad humana ha comenzado a trabajar en contra de sí misma”(Baena, 2016). Aparece cuando el sujeto debe asumir, por un lado, el rol de padre, madre, compañero y, por otro lado, el rol de trabajador, traduciéndose en un conflicto de roles. En este caso, las presiones sufridas desde ambos roles se consideran mutuamente incompatibles.

Es la interacción de los individuos, al formar parte integral y en armonía de la relación laboral y de la familiar, estos dos aspectos de la vida cotidiana de un trabajador, lo esperado es que haya un compromiso total en el desempeño de cada rol con una buena actitud de dedicación, para obtener excelentes resultados en cada una de ellos; es decir que el rol que se desempeña en una esfera no afecte la otra. El equilibrio trabajo-familia “depende de dos aspectos fundamentales, el primero son sus aspectos personales como optimismo, la autoestima, la autoeficacia, el compromiso y control de la situaciones y el segundo son sus recursos laborales como autonomía, retroalimentación en el trabajo, un buen soporte social por parte de los horarios laborales y la percepción equilibrio trabajo-familia y compañeros, esto más una buena relación con su propio supervisor contribuyen a la existencia de un equilibrio trabajo familia”(Giraldo & Gutierrez, 2016, pág. 34). Por lo tanto la estructura organizacional, con la introducción del conocimiento e investigaciones de la dinámica del desarrollo humano, deduce que existe una correlación entre la satisfacción en el trabajo y las condiciones familiares del talento humano y viceversa, la salud y satisfacción laboral tienen que ver en gran medida con los aspectos de calidad de vida que manejan los individuos al ser parte de una empresa y formar una familia.

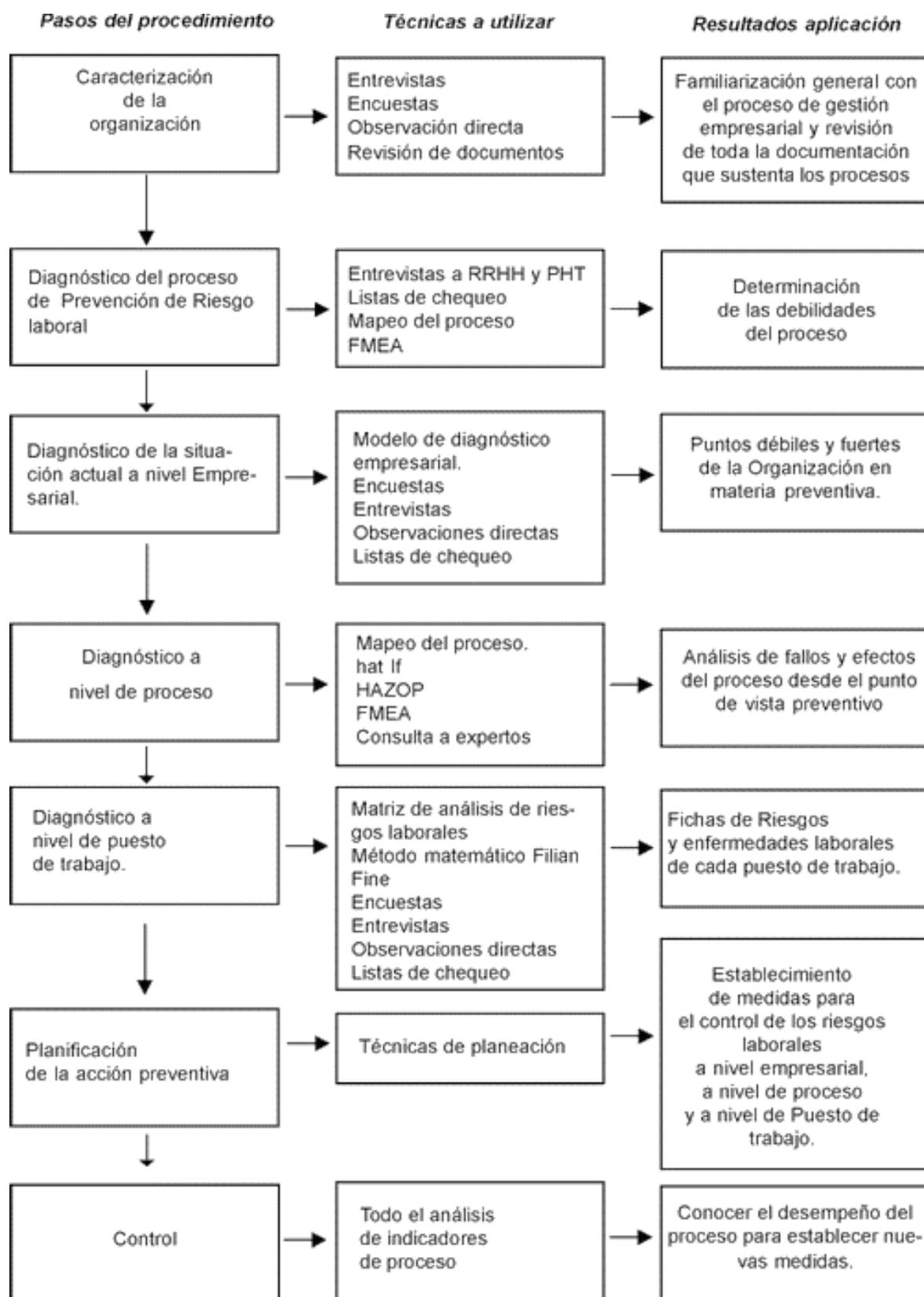
### **Salud y Seguridad:**

“Conjunto de actividades o medidas organizativas adoptadas por el empleador y empleadora en todas las fases de la actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo además la seguridad industrial en el concepto moderno significa más que una simple situación de seguridad física, una situación de bienestar, un ambiente de trabajo idóneo, una economía de costos importantes y una imagen de modernización y filosofía de vida humana en el marco de la actividad laboral contemporánea”(Registros, 2015). la Seguridad y Salud en el trabajo tiene por objeto la aplicación de medidas y el

desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo, con una finalidad de promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones.

“La Seguridad Industrial y Salud Ocupacional de una Organización se la gestiona considerado un importante recurso que coadyuva al cumplimiento de los objetivos empresariales y su responsabilidad con la ley y con la sociedad: la Capacitación Integral del recurso humano”(Seguridad y Salud, 2013).La salud es el estado completo de bienestar físico, síquico y social y no solo la ausencia de afecciones y enfermedad. Se plantea que hay dos tipos de actuaciones para proteger la salud: la prevención y la curación. La prevención es la forma ideal de actuación, pues se basa en la protección de la salud antes de que se pierda y es además plenamente justificada desde el punto de vista social, legal y económico. La curación, por el contrario, es una técnica tardía que actúa solo cuando se ha perdido la salud

Según la (Dirección General de Salud Ambiental-DIGESA, 2015)Es el conjunto de “Actividades de las Ciencias de la Salud dirigidas hacia la promoción de la calidad de vida de los trabajadores, diagnóstico precoz y tratamiento oportuno, asimismo, rehabilitación y readaptación laboral, y, atención de las contingencias derivadas de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales u ocupacionales (ATEP ó ATEO), a través del mantenimiento y mejoramiento de sus condiciones de salud.” En síntesis, cada organización bajo normativas vigentes, debe promocionar ambientes más saludables, a fin de prevenir y erradicar cualquier tipo de riesgo laboral y planificar contingencias, para el tratamiento de estas en forma oportuna y precisa, para cuidar al socio estratégico de la organización que es el talento humano.



**Gráfico 5** Procedimiento para la salud y seguridad en el trabajo  
Fuente: Veeduría Distrital (2016)

En este gráfico se demuestra un proceso de salud y seguridad ocupacional con el propósito de promover y mantener el bienestar físico, mental y social de los servidores y servidoras de la Entidad; prevenir daños a la salud causados por sus condiciones de trabajo que se propone en un Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo en la búsqueda de apoyar y mantener una vida saludable en el trabajo y generar alternativas para el mejoramiento de las condiciones de los servidores y servidoras, el cual se encuentra estructurado a partir de tres ejes: Pasos del procedimiento, Técnicas a utilizar y resultados de la aplicación.

### **Cohesión de Grupo**

“La cohesión grupal está directamente relacionada con la fuerza impositiva de ciertas normas. Los individuos se asocian entre sí basándose en regulaciones o normas sociales, como un medio de evaluar sentimientos e ideas prefiriendo la cooperación a la competencia. El modo en que se organizan los grupos y las normas que rigen su comportamiento produce efectos importantes en el grado de cohesión”(Ecured, 2018). Son consideradas como técnicas de dinámica de grupos. El grupo se conoce de manera superficial y es necesario reforzarlo para conseguir una mayor eficacia y efectividad, desarrollando toda su capacidad.

“Un conjunto de personas son interdependientes cuando lo que afecta a una es muy probable que afecte a las demás y, en consecuencia, se producen influencias mutuas. En un contexto virtual, las personas son interdependientes, de manera que una aportación individual afecta a las demás aportaciones, en mayor o menor medida. Ahora bien, el proceso de interacción que se establece entre los participantes en dicho entorno no cumple la definición dada, obviamente, puesto que la comunicación que establecen no es «cara a cara», sino que está mediada por el ordenador”(Duran, 2006). la cohesión es la resultante de todas las fuerzas que actúan sobre los miembros de un grupo para hacer que permanezcan en él. Es decir, todos los factores que contribuyen a que una persona no desee abandonar el grupo convergen y dan como resultado un grado determinado de adhesión de las personas a dicho grupo.

### **Método de Evaluación de Navarra**

“La existencia de una serie de pruebas que permiten la evaluación externa estandarizada de nuestro sistema, a través de evaluaciones diagnósticas con carácter prescriptivo que se realizan en términos de competencias básicas, supone una oportunidad para la innovación y la mejora. Estas evaluaciones diagnósticas, que carecen de efectos, pueden tener carácter censal o muestral. En las evaluaciones censales se evalúa a todas las personas que ejercen alguna

labor. Estas evaluaciones se realizan en los centros, por los centros y para los centros, se aplican por personal interno y se corrigen igualmente por personal interno, aunque con las condiciones técnicas que permitan obtener datos fiables y válidos desde el punto de vista técnico. Estas evaluaciones tienen características diferenciales en cada una de las etapas de la enseñanza básica”(Educación, 2014).

“Este método de evaluación puede ser útil en aquellas actuaciones en las que se necesite tener una visión general de la organización a evaluar, desde el punto de vista de los factores psicosociales”( Instituto Navarro de Salud Laboral, 2013).Instrumento de evaluación que sirve para llevar a cabo el primer acontecimiento al estado general de la empresa desde el punto de vista psicosocial.

Es un método implantado a través de un “instrumento de evaluación debe servir para llevar a cabo el primer acercamiento al estado general de la empresa desde el punto de vista psicosocial. Aquellas áreas donde surjan deficiencias serán el punto de arranque para evaluaciones de riesgo más específicas”(Instituto Navarro de Salud Laboral , 2002, pág. 5). Con la ayuda de este instrumento, se puede alcanzar un estudio más concreto y fiable sobre las condiciones reales del personal en el tema de riesgos psicosociales, a fin de evaluar, controlar y promover programas que ayuden a mejorar la salud y satisfacción laboral.

En la misma línea de investigación el autor, formula el método de evaluación Navarra para verificar mediante el estudio de cuatro variables la correlación con el entorno laboral, las afectaciones a la salud del trabajador, y al desarrollo de la tarea al realizar estas variables son:

- Participación, implicación, responsabilidad
- Formación, información, comunicación
- Gestión del tiempo
- Cohesión de grupo

### **Participacion, Implicacion, Responsabilidad**

Especifica el grado de libertad e independencia que tiene el trabajador para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar, teniendo en cuenta siempre los principios preventivos (Maltin, 2002).Se refiere a la carga, compromiso u obligación, de los miembros de una sociedad ya sea como individuos o como miembros de algún grupo, tanto entre sí como para la sociedad en su conjunto.

Esta variable especifica el grado de libertad e independencia que tiene el trabajador para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar, teniendo en cuenta siempre los principios preventivos. Define el grado de autonomía del trabajador para tomar decisiones. Se entiende que un trabajo saludable debe ofrecer a las personas la posibilidad de tomar decisiones. De este modo, en la organización actual se pretende, que todo empleado y trabajador ubicados en la jerarquía organizacional sean partícipes en la toma de decisiones, además en conjunto atender y participar de los programas de salud y seguridad laboral que potencien la empresa o unidad de trabajo a fin de prevenir y evitar riesgos laborales (Instituto Navarro de Salud Laboral, 2002, pág. 7).

En la dimensión participación, implicación, responsabilidad se han integrado estos factores:

- Autonomía
- Trabajo en equipo
- Iniciativa
- Control sobre la tarea
- Control sobre el trabajador
- Rotación
- Supervisión
- Enriquecimiento de tareas

### **Gestión del tiempo**

Para el INSL establece el nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo con sus necesidades personales. Por lo tanto, la organización con el talento humano puede interactuar de tal modo que se beneficien con el aprovechamiento de la gestión del tiempo, optimizando el cumplimiento de tareas, turnos rotativos, etc., para no descuidar el entorno familiar, en beneficio de la salud mental de los funcionarios (Instituto Navarro de Salud Laboral, 2002, pág. 7). De esta manera el trabajador tiene la facultad para organizar y distribuir sus tiempos a la hora de realizar sus tareas, la gestión del tiempo por parte de los empleados crea un ambiente de confianza en ellos mismos y por ende mejoran los procesos y la productividad de la empresa.

En la dimensión gestión del tiempo se han integrado estos factores:

- Ritmo de trabajo
- Apremio de tiempo
- Carga de trabajo
- Autonomía temporal
- Fatiga

Para Gan Busto y Triginé la consideración del tiempo ha sufrido mutaciones en las últimas décadas dentro de las organizaciones. Desde la necesidad de horarios largos y jornadas de trabajo inacabables, en un enfoque no volver a casa hasta que todo lo profesional se ha cerrado o al menos este bajo control, predominante desde 1980 hasta 1990, se ha pasado a la visión de establecer un nuevo equilibrio, capaz de conciliar vida laboral y vida familiar.

Según los autores todo gestor y/o responsable de personas es consciente de la importancia del empleo eficaz del tiempo propio; así como el de los colaboradores. Y es que el tiempo en contexto organizacional siempre puede ser traducido a un valor económico.

Son numerosos factores que interviene en el manejo del tiempo:

- Objetivos bien o mal definidos
- Prioridades espontaneas o planificadas
- Información suficiente o incompleta
- Métodos estructurados o confusos
- Autodisciplina o ausencia de esta
- Tratamiento de conflictos a tiempo, o atrasos continuos y problemas no aclarados
- Reuniones productivas o largas tertulias sin sentido.

El instrumento que le presentamos va a ayudarle a optimizar su tiempo, ofreciéndole criterios y pautas de acción claros y útiles (Gan Busto & Triginé, 2006). Efectivamente la gestión del tiempo es de vital importancia porque permite relacionar diversos factores que intervienen para que el personal pueda establecer un equilibrio entre sus actividades laborales y personales, para mejorar el desarrollo de sus funciones, creando una conciencia y filosofía importante para la empresa donde el tiempo del trabajador sea un beneficio económico.

Gestionar el tiempo significa dominar el propio tiempo y trabajo, en lugar de ser dominado por ellos. Es una de las claves para alcanzar los objetivos y metas propuestos. La

gestión del tiempo es una herramienta de management que permite manejar y disponer plenamente del tiempo de trabajo, evitando en lo posible toda interrupción que no aportenada a los objetivos de la organización.(Mengual Recuerda, Juárez Varón, Sempere Ripoll , & Rodríguez Villalobos, 2012). Es por eso que el tiempo hay que gestionarlo de manera que los horarios acerquen a donde se quiere llegar y a quien se quiere ser dentro de la empresa,dando coherencia para lo que se va a realizar y las metas que se quieren alcanzar.

### **Formación, información, comunicación**

Se refiere al grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores, facilitando el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas. Las funciones y/o atribuciones de cada persona, dentro de la organización, tienen que estar bien definidas para garantizar la adaptación óptima entre los puestos de trabajo y las personas que los ocupan. De lo descrito la gestión del talento humano desarrolla las competencias laborales de quienes forman parte de la organización, a través de perfiles bien definidos, en donde se identifican puntualmente las actividades a realizar y los diversos riesgos laborales que tiene el puesto de trabajo, para iniciar un plan de carrera o de formación, que pueda satisfacer las aspiraciones de todos los funcionarios. (Instituto Navarro de Salud Laboral, 2002, pág. 7). Es importante mencionar que si la administración se preocupa por el bienestar del personal con el que trabaja los empleados sentirán un acercamiento con los jefes por ende ellos desarrollarán de manera adecuada sus tareas tratando de sobresalir de entre sus compañeros para ser tomados en cuenta para futuros ascensos dentro de la empresa.

En el área de formación, información, comunicación se han incorporado los siguientes aspectos:

- Flujos de comunicación
- Acogida
- Adecuación persona - trabajo
- Reconocimiento
- Adiestramiento
- Descripción de puesto de trabajo
- Aislamiento

## **Cultura Organizacional**

En la actualidad las organizaciones su proyecto empresarial orientan sus decisiones a la Prevención de Riesgos Laborales, y dan mayor importancia al factor humano, la cultura organizacional y preventiva, las actitudes y comportamientos de los trabajadores, a diario en sus actividades. De esta manera la Cultura organizacional se define como “Una filosofía que un grupo humano organizado asume y comparte por convicción, e incorpora en forma automática y natural a su manera de percibir, de pensar y de actuar interna y externamente para realizar tareas individuales.”(Velasco, 2015, pág. 33). De tal manera se puede observar que el comportamiento individual y grupal de los miembros de la organización persigue un fin común que se verá reflejado en la forma en que enfrentan los retos del día a día, y esta filosofía impactará en los grupos de interés de la organización. La cultura organizacional con la aplicación de valores corporativos trata de minimizar accidentes laborales, en este enfoque toma el sentido de cultura de prevención de riesgos laborales.

La Cultura de Seguridad de una organización es el producto de los valores, actitudes, competencias y patrones de comportamiento, grupales e individuales, que determinan el compromiso y el estilo y la competencia de los programas de salud y seguridad. Organizaciones con una cultura positiva están caracterizadas por comunicaciones fundadas en la confianza mutua, por percepciones compartidas respecto de la importancia de la seguridad y por confianza en la eficacia de las medidas preventivas.(Actrav, 2016, pág. 10). En consecuencia, el transformar la organización en una entidad inteligente, comenzara por proporcionar de un entorno laboral adecuado al talento humano, en donde la cultura de prevención debe estar presente en todos los procesos y estos deben ser controlados y evaluados para minimizar los riesgos laborales.

Para Ouchi la cultura de una empresa la constituyen la tradición, las condiciones y los valores que dan lineamientos para un patrón de actividades, opiniones y acciones, y afirma que, la denominada por él, organización Z tendría unas características culturales muy específicas: confianza, amistad, trabajo en equipo y administración por participación directa. Este autor concluye también que “las condiciones de trabajo humanizadas (propias de estas organizaciones) no sólo aumentan la productividad y las utilidades de la compañía, sino también la auto estimación de los empleados.(Calderón Hernández, Murillo Galvis, & Torres Narváez, 2003). Entonces la cultura de una empresa está regida por ciertos parámetros que son característicos de la misma, estos definen la identidad propia que la misma posee, así

mismo con el personal con la que cuenta, debido a que la administración sería el ente que promueva los valores culturales que se efectuaran entre el personal en el diario vivir.

La cultura organizacional puede ser una gran ventaja competitiva cuando es percibida por los clientes como un factor que la diferencie de las demás empresas y que su gestión adecuada es de extrema importancia para garantizar los patrones de calidad necesarios actualmente. Esta afirmación es confirmada por Ford y Heaton que consideran que la cultura organizacional puede ser una ventaja competitiva cuando tiene valor para sus miembros, es única o no puede copiarse fácilmente. Además, si una organización tiene una cultura próspera, servirá para atraer tanto clientes como empleados.(GONÇALVES GANDARA , GONÇALVES DE HARO, & NARLOCH SASS DE HARO , 2014). Por ende, la cultura organizacional es tratada como un factor relevante para la garantía de calidad, para el servicio y superación de las expectativas de los clientes y para la sostenibilidad de empresas generando beneficios para los trabajadores

### **Sobrecarga y ritmo**

Lo primero que conviene destacar en referencia a la sobrecarga de trabajo y ritmo es que es un factor de riesgo presente en todas las actividades laborales y en cualquier empresa. Es importante tratar de dar una definición global de la carga de trabajo, que incluya todos los tipos de esfuerzos posibles en una situación laboral. Por lo tanto, la definición sobrecarga y ritmo.(Geoasbuilt, 2016) se entiende “Como el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral.” En consecuencia, la relación más directa de la sobrecarga de trabajo es lo que conocemos como fatiga. Se puede definir la fatiga como la disminución de la capacidad física y mental de un individuo, después de haber realizado un trabajo durante un período de tiempo determinado.

La sobrecarga laboral se traslada a su ámbito familiar dando lugar al conflicto entre el trabajo y la familia e influyendo en sus relaciones con ésta. Incluso la afectación de la salud se extiende al ámbito familiar del trabajador por acoso laboral, en las particularidades de la tarea y en el tiempo de trabajo (ritmo de trabajo presión o presión de tiempos, duración del tiempo de trabajo y organización del tiempo de trabajo). Los daños a la salud de los trabajadores que estos riesgos pueden ocasionar tienen, pese a sus consecuencias negativas, tales como la insatisfacción laboral y el absentismo, un difícil reconocimiento en el actual nivel preventivo de las empresas, y un confuso diagnóstico denominado de forma genérica la mayoría de las

veces como depresión (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013). Entonces la sobrecarga y ritmo del trabajo tiene consecuencias tanto en el ámbito emocional como en la salud del trabajador en consecuencia el desenvolvimiento de las tareas serán poco productivas afectando directamente al rendimiento físico del personal, generando pérdidas a la empresa.

La sobrecarga laboral, está relacionada con una carga o volumen excesivo de trabajo que deben soportar los profesionales de las organizaciones, así como sentimientos y estados de estrés y fatiga generados por la sensación de incapacidad para atender las demandas o requerimientos de la empresa, viendo sobrepasadas las capacidades del profesional. (Ruíz García, 2015). Si bien es cierto, que la sobre carga laboral es un factor de riesgo que puede sufrir cualquier trabajador, en los últimos años por la creciente evolución de los procesos, se denota que los empleados llevan consigo más tareas que a la vez no las realizan de la manera adecuada ya realizan sus actividades bajo presión de sus superiores.

### **Contenido de trabajo**

Es el grado en el que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador activa una cierta variedad de capacidades, responden a sus necesidades y expectativas y permiten su desarrollo personal y psicológico: Así, las instituciones nacionales como internacionales el método de evaluación de factores psicosociales como la organización mundial de la salud lo considera como uno de los factores existentes en el lugar de trabajo que puede generar riesgos psicosociales como por ejemplo estrés. Dentro de este marco, el contenido de la tarea o del trabajo se experimenta cuando la persona percibe que el trabajo que desarrolla tiene una utilidad para la organización. Además, para dotar de contenido al trabajo o a la tarea, ésta debe ofrecer al trabajador la posibilidad de desarrollar sus conocimientos o capacidades. Es decir, el trabajo debe de tener significado para la persona. La posibilidad de tener un control sobre la ejecución y diseño del trabajo permita dotar de mayor contenido al mismo. (Observatorio de riesgos psicosociales, 2012). Evidentemente el contenido del trabajo viene a ser un riesgo psicológico ya que si el trabajador no está conforme con las actividades que desarrolla estará afectado a su salud física y psicología, por lo que es necesario estudiar las actitudes y aptitudes del trabajador en el puesto de trabajo designado, para mejorar el ambiente laboral.

Neffa dice que son numerosas las variables que definen el contenido del trabajo, en función de la actividad. Las principales variables que han sido identificadas a partir de la literatura

especializada son: el puesto ocupado por el trabajador y la naturaleza de la tarea a realizar (es decir el rol), las CyMAT (Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo) inherentes a la actividad desarrollada, que en caso de ser positivas crean las condiciones para transitar desde una representación del trabajo como castigo o sufrimiento hacia otra que lo considera un valor, dado su papel en la generación de riqueza, así como para el desarrollo de la personalidad y construcción de la identidad, el grado de autonomía del que dispone el trabajador para poder actuar sobre los elementos del proceso de trabajo para llevar a cabo la actividad (elección de los medios de trabajo, evaluación de la cantidad y calidad de las materias primas, influenciar sobre el uso y regulación de los recursos e infraestructura, poder decidir sobre el ritmo de trabajo, los procedimientos y la secuencia de las operaciones) y articularlos de manera variada para que se adapten a cada situación y poder controlarlos, las relaciones de comunicación y cooperación con los compañeros de trabajo, la jerarquía, los clientes o usuarios así como con terceros que pueden intervenir en el trabajo, el grado de responsabilidad que le corresponde a su rol involucrándose en la obtención de resultados y la calidad de la gestión, la posibilidad de aplicar los conocimientos y formación profesional adquiridas, de movilizar sus competencias (psíquicas, mentales y relacionales) y de seguir aprendiendo, el grado de participación en la gestión de la empresa u organización: acceder a la información sobre la marcha y sus previsiones de desarrollo, pudiendo efectuar propuestas desde su puesto de trabajo y sobre la marcha general de la empresa; participar en la concepción y adopción de decisiones para ejecutar las tareas procurando disminuir la brecha con el trabajo prescripto y autoevaluar el resultado de la actividad, las instancias exteriores al sujeto (la jerarquía, los colegas, clientes, usuarios, beneficiarios), que evalúan el valor y utilidad del trabajo realizado en cuanto al cumplimiento de los objetivos, su calidad, utilidad social y el respeto de las reglas del oficio.(Neffa, 2013).Por ende, el análisis profundo del talento humano dentro de la organización es importante porque permite conocer las potencialidades que el trabajador tiene en las diferentes áreas por lo que el desenvolvimiento es fructífero para la empresa siempre y cuando se tome en cuenta el perfil que tiene el trabajador, ya que este tiene la autonomía y destreza para realizar las actividades de mayor interés.

El contenido de la tarea o del trabajo se experimenta cuando la persona percibe que el trabajo que desarrolla tiene una utilidad para la organización. Además, para dotar de contenido al trabajo o a la tarea, ésta debe ofrecer al trabajador la posibilidad de desarrollar sus conocimientos o capacidades. Es decir, el trabajo debe de tener significado para la persona.

La posibilidad de tener un control sobre la ejecución y diseño del trabajo permita dotar de mayor contenido al mismo.(Sunshinecity, 2017). Un punto de vista importante es que la gerencia de las organizaciones debe de proporcionar al trabajador la información necesaria para que comprenda el sentido de su trabajo y su integración en el proceso industrial y organizacional; ando la autonomía al personal de manejar el trabajo para obtener un grado de libertad e independencia que se otorga al individuo para determinar los métodos de trabajo y para organizarse.

### **Método de evaluación de satisfacción laboral según NTP-394**

Es un método que evalúa la satisfacción laboral mediante una escala general de satisfacción laboral más ampliamente usadas. Se presenta la escala en relación con el marco conceptual en que se inserta y se indican las formas de aplicación, valoración y usos de esta. Como información complementaria se indican las relaciones entre la escala y otros factores psicosociales.

La satisfacción laboral ha sido estudiada en relación con diferentes variables en un intento de encontrar relaciones entre aquella y éstas. Diferentes estudios han hallado correlaciones positivas y significativas entre satisfacción laboral y:

- Buen estado de ánimo general y actitudes positivas en la vida laboral y privada,
- Salud física y psíquica. La insatisfacción laboral correlaciona de forma positiva con alteraciones psicosomáticas diversas, estrés, ...
- Conductas laborales. Se han encontrado correlaciones positivas entre insatisfacción y absentismo, rotación, retrasos...

En distintos resultados llevados a cabo por el método NTP-394se han encontrado correlaciones significativas entre la escala de satisfacción y diferentes aspectos psicosociales del trabajo medidos según el método de evaluación de factores psicosociales del CNCT. Este método estudia siete factores psicosociales (supervisión, definición del rol, relaciones personales, contenido del trabajo, interés por el trabajador, autonomía temporal y carga mental) del entorno laboral, asignando una mayor puntuación cuanto peor o más nociva es su situación.(Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo, 1991). En consecuencia, la satisfacción laboral es el resultado del análisis de varios factores que influyen directamente para llegar a un equilibrio que el trabajador experimenta al momento de realizar sus

actividades, haciendo un énfasis en los resultados obtenidos facilita la toma de decisiones dentro de la empresa, así como en el área donde se encuentra el trabajador.

La satisfacción laboral constituye una dimensión actitudinal que ocupa un lugar central en la consideración de la experiencia del hombre en el trabajo y, consecuentemente, se han desarrollado múltiples instrumentos de medida de esta que Cook y colaboradores clasificaron en medidas globales y medidas de aspectos específicos. Entre las medidas globales se cuentan tres subtipos:

- (a) Las que contienen ítems referidos a diferentes aspectos del trabajo obteniéndose un promedio
- (b) Las que promedian ítems que son variantes formales de la pregunta "¿Cuán satisfecho está Ud. en su actual trabajo?"
- (c) Las que combinan ambas aproximaciones.(Meliá & Peiró, 1983)

Por ende, es necesario la realización de test que permitan conocer los aspectos que influyen dentro de la organización para generar precedentes que ayuden a evaluar y crear métodos eficientes para mejorar en las deficiencias que surjan, de esta manera el ambiente laboral será el óptimo atendiendo a las necesidades para lograr la satisfacción laboral.

### **Balance de las circunstancias laborales**

Se refiere al desequilibrio en la relación trabajo-familia se ha relacionado con una serie de trastornos físicos y psicológicos para la persona. Mediante La OIT 2012 ha identificado que el estrés laboral, derivado muchas veces de una falta de equilibrio entre los compromisos del empleo y los compromisos familiares, está vinculado con problemas emocionales o físicos. Es fácil imaginar una situación en donde la imposibilidad de combinar las metas profesionales con las metas familiares conlleve, por ejemplo, a la falta de sueño, afecciones musculoesqueléticas o alteraciones en el comportamiento. Por medio (Voydanoff, 2005) también argumenta que cuando la incompatibilidad entre trabajo y familia excede las capacidades de la persona puede resultar en estrés, enfermedad, alteraciones en el comportamiento, depresión o ansiedad.(Valadez , 2012). Efectivamente cuando el trabajador no posee autonomía y organización sobre su tiempo de trabajo y su tiempo familiar generan consecuencias que afectan al personal, ocasionado que este baje el rendimiento en la

realización de sus funciones y posiblemente creando daños y pérdidas para la empresa y los compañeros que se encuentren a su alrededor.

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) este equilibrio implica la capacidad de combinar con éxito el trabajo, los compromisos familiares y la vida personal. Dicho balance es importante para la salud y el bienestar de todos los miembros de la familia y, en consecuencia, de la sociedad. En especial si se tiene en cuenta que la familia es la base de esta. Estas son algunas recomendaciones para evitar que el trabajo se apodere de su vida.(Aljure Saab, 2016). Por consiguiente, el balance de las circunstancias laborales es un equilibrio entre el trabajo y la vida privada del personal, esto ayuda a evitar que las actividades del trabajo se apoderen de la vida de las personas, por lo que talento humano en conjunto con la administración deben crear ideales en el trabajador para que los problemas laborales se queden en la empresa y no se vea afectado el entorno familiar.

La familia y el trabajo han sido considerados como dos ámbitos que requieren integración en una sociedad moderna que transcurre escindida entre la vida laboral y la vida familiar. Esta tensión se entiende a partir de un progresivo distanciamiento entre la lógica del aprovechamiento de las ventajas competitivas que orienta al trabajo remunerado y la lógica de la gratuidad propia del trabajo no remunerado dentro de la familia. Así, la mayor tensión entre familia y trabajo se produce por el distinto valor que adquiere el tiempo destinado en uno y otro ámbito, agudizándose cuando las presiones del medio hacen que trabajo y familia no sean compatibles.(Tapia Ballesteros, Saracosti Schwartzman, & Castillo Cárdenas, 2016). En efecto la familia y el trabajo constituyen redes sociales más significativas con las cuales las personas interactúan con otros seres humanos, organizaciones sociales intermedias y la sociedad en su conjunto; y de esta relación surgen afecciones al trabajador como el estrés, además de otras afecciones vinculadas con otras variables como la satisfacción con la vida y con el trabajo.

### **Satisfacción e insatisfacción laboral**

La satisfacción laboral es la percepción placentera subjetiva de las experiencias laborales o la respuesta afectiva de la persona a su trabajo y a las condiciones en que lo realiza, es un factor fundamental, el cual las empresas deberían tener como prioridad, ya que a partir de este aspecto, se verá reflejado el desarrollo efectivo de la organización, “Por ello, la calidad de vida profesional se basa en el equilibrio entre la carga de trabajo percibida y la satisfacción

por actividades profesionales específicas. Según (Herzberg, 2013) los factores motivacionales o Factores Intrínsecos: serían los que están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña, los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. (Aristizabal, 2015). En consecuencia, si el ambiente de trabajo se encuentra estructurado adecuadamente el desarrollo de las actividades caminará sin ningún contra tiempo ya que los trabajadores estarán en una zona de confort entre las actividades a realizar y el ambiente laboral.

La insatisfacción laboral, el otro aspecto descrito por (Herzberg, 2013) son los Factores Extrínsecos: los cuales están relacionados a la insatisfacción laboral, pues se localizan en el ambiente que rodea a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Los principales factores higiénicos son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, y la seguridad personal, etc., Son factores de contexto y se sitúan en el ambiente externo que circunda al individuo. (Aristizabal, 2015) Por ende, si la empresa desea buenos resultados debe tener en cuenta las necesidades que tienen los trabajadores para realizar sus actividades en un entorno laboral de confianza entre administrativos y personal, facilitando el intercambio de información horizontal es decir tener contacto con la alta gerencia.

Desde los años 70's, se sostiene que la satisfacción laboral es producto de una percepción subjetiva basada en las experiencias laborales de las personas, la misma que abarca la actitud del trabajador hacia su trabajo y los factores laborales asociados al mismo, Los elementos conductuales que forman la actitud, se vinculan a aspectos afectivos y cognitivos interrelacionados con la percepción que el individuo experimenta sobre su entorno laboral, de tal manera que la principal fuente de motivación que el individuo obtiene de su trabajo será la satisfacción de sus expectativas. En otro orden de cosas, las personas que se sienten

satisfechas con su trabajo tienden a experimentar bienestar psicológico, considerado como un concepto ligado a la percepción subjetiva que tiene un individuo respecto a los logros conseguidos por él, y su grado de satisfacción personal con sus acciones pasadas, presentes y futuras.(Cajas Lara, Gastiaburo Anchundía, Espinel Guadalupe, Espinel Guadalupe, & Ruperti Lucero, 2017). Efectivamente hay que centrar el interés en la distribución de valor a los trabajadores en función de las expectativas que estos tienen, surgen variables de análisis y que están directamente relacionadas con la motivación, que interactúan entre sí, por un lado, la falta de insatisfacción laboral, y por otro la satisfacción laboral. Es importante recalcar que cuando se cuenta con personal motivado existe mayor probabilidad de aportar al incremento del valor económico.

### **Habilidades**

Son conductas que explican desempeños superiores o destacados en el mundo del trabajo y que generalmente se verbalizan en términos de atributos o rasgos personales, como es el caso de la orientación al logro, la proactividad, la rigurosidad, la flexibilidad, la innovación, etc. Las habilidades también pueden ser: cognitivas, psicomotrices y psicosociales relevantes para el desempeño adecuado de las actividades clave del talento humano en su cargo o su puesto de trabajo. En este sentido las habilidades se desarrollan principalmente en la educación inicial y que comprenden aquellos conocimientos y habilidades que permiten progresar en el ciclo educativo e integrarse a la sociedad. Tradicionalmente se incluyen entre las competencias básicas las habilidades en las áreas de lenguaje y comunicación, aplicación numérica, solución de problemas, interacción con otros y manejo creciente de tecnologías de información, que son parte de un perfil laboral al cual el candidato o trabajador debe cumplir.(Larregui , 2013). En consecuencia, el análisis del departamento humano al momento de la selección del personal está en la capacidad de distinguir las características y habilidades que estos poseen para el trabajo designado y de esta manera facilitara el desarrollo de sus funciones.

La habilidad es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio. Casi todos los seres humanos, incluso aquellos que observan algún problema motriz o discapacidad intelectual, entre otros, se distinguen por algún tipo de aptitud.

En tanto y de acuerdo con que no todos los individuos somos iguales, venimos del mismo lado o nos gusta lo mismo, no todos los seres humanos observan la misma destreza para las mismas cosas y por suerte, gracias a esto es que existe la diversificación de tareas y trabajos.(Corcino, 2013). En efecto las habilidades de los trabajadores son propias y únicas que a la vez resultan de gran utilidad para la realización del trabajo ya que optimiza el tiempo de respuesta ante algún problema que surja en el puesto de trabajo, debido a que el empleado posee el conocimiento necesario y más que toda la predisposición para solucionarlo.

La capacidad, la habilidad y la competencia son aptitudes, que todos los seres humanos tenemos por naturaleza y, aunque todas estas aptitudes están ligadas son muy diferentes, pero, es muy fácil confundir un termino con otro, la habilidad, hace referencia a la maña, la facilidad, aptitud y rapidez para llevar a cabo cualquier tarea o actividad.

Las personas tenemos diferentes tipos de conocimientos y diferentes competencias; pero solo un grupo de ambos se pone en acción cuando hacemos algo. Cuando se hace referencia la habilidad de un integrante en un equipo, solo se piensa en el talento en relación con la tarea a realizar, sin que signifique que esta habilidad lo tenga en la realización de otra tarea.(UPLOAD.wikimedia, 2016). Efectivamente las habilidades son las capacidades adquiridas por el hombre, de utilizar creadoramente sus conocimientos y hábitos tanto en el proceso de actividad teórica como práctica, en el ámbito laboral se considera la habilidad como el conocimiento en la acción.

## **Competencias**

Las competencias laborales son el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que, aplicadas o demostradas en situaciones del ámbito productivo, tanto en un empleo como en una unidad para la generación de ingreso por cuenta propia, se traducen en resultados efectivos que contribuyen al logro de los objetivos de la organización o negocio. En otras palabras, la competencia laboral es la capacidad que una persona posee para desempeñar una función productiva en escenarios laborales usando diferentes recursos bajo ciertas condiciones, que aseguran la calidad en el logro de los resultados. Contar con competencias básicas, ciudadanas y laborales facilita a los jóvenes construir y hacer realidad su proyecto de vida, ejercer la ciudadanía, explorar y desarrollar sus talentos y potencialidades en el espacio productivo, lo que a la vez les permite consolidar su autonomía e identidad personal y mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

Las competencias laborales generales cobran especial importancia en la actualidad en virtud de los cambios que se han dado en la organización del trabajo. Las organizaciones actualmente exigen mayor coordinación entre las personas para emprender acciones, polivalencia (posibilidad de asumir distinto tipo de funciones o puestos de trabajo), orientación al servicio y al mejoramiento continuo, capacidad para enfrentar cambios, anticiparse a las situaciones y crear alternativas novedosas para la solución de problemas.(Gómez, 2013) Su clasificación se denota:

- Genérica: no están ligadas a una ocupación particular
- Transversales: son necesarias en todo tipo de empleo
- Transferibles: se adquieren en procesos de enseñanzas y aprendizajes
- Generativas: permiten el desarrollo continuo de nuevas capacidades
- Medibles: su adquisición y desempeño es evaluable.

**Tabla 1**

**Competencias laborales generales**

<b>COMPETENCIAS LABORALES GENERALES</b>	
Intelectuales	Condiciones intelectuales asociadas, con la atención, la memoria la concentración, la solución de problemas, la toma de decisiones y la creatividad
Personales	Condiciones del individuo que le permiten actuar adecuada y asertivamente en un espacio productivo, aportando sus talentos y desarrollando sus potenciales, en el marco, de comportamientos sociales, y universalmente aceptados. Aquí se incluyen la inteligencia emocional, y la ética, así como la adaptación al cambio
Interpersonales	Capacidad de adaptación, trabajo en equipo, resolución de conflictos, liderazgo y proactividad en las relaciones interpersonales en un espacio productivo.
Organizacionales	Capacidad para gestionar recursos e información, orientación al servicio y aprendizaje a través de la referenciación de experiencias de otros
Tecnológicas	Capacidad para transformar en innovar elementos tangibles del entorno (procesos, procedimientos, métodos, aparatos) y para encontrar soluciones prácticas. Se incluyen en este grupo las competencias informáticas y la capacidad de identificar, adaptar, apropiar y transferir tecnologías.

Empresariales	Capacidades que habilitan a un individuo para crear, liderar y sostener unidades de negocio por cuenta propia, tales como identificación de oportunidades, consecución de recursos, tolerancia al riesgo, elaboración, de proyectos y planes de negocios, mercadeo, y ventas, entre otras.
---------------	--

**Fuente: Competencias laborales: base para mejorar la empleabilidad de las personas(2013)**

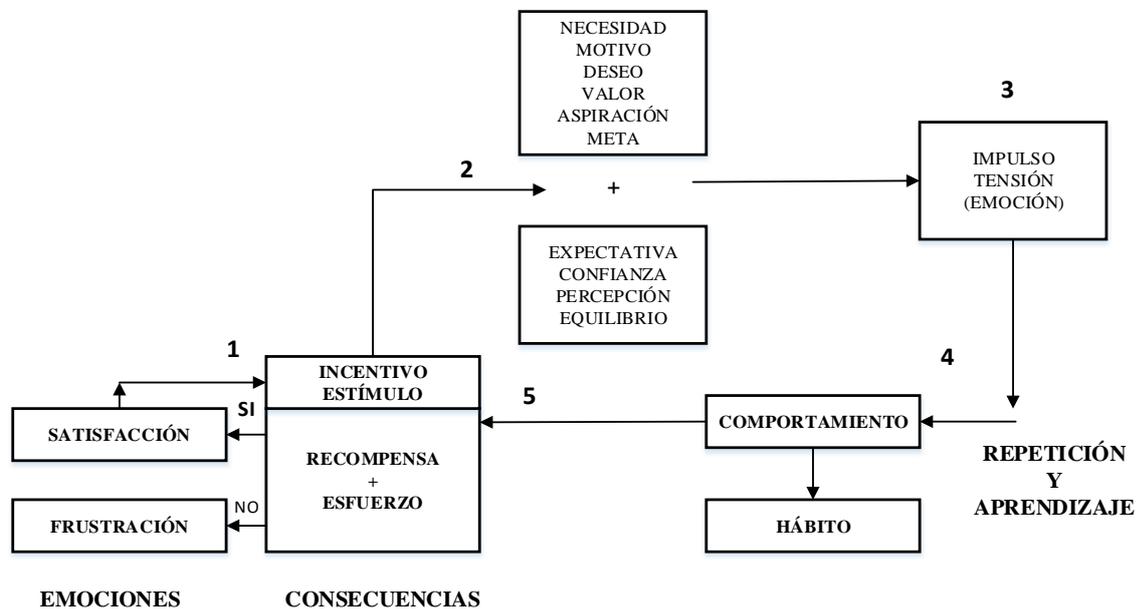
El concepto de competencia tiene su origen en trabajos de la psicología industrial y organizacional norteamericana de finales de la década de 1960 y principios de 1970 (Spencer y otros, 1992). Con los estudios realizados desde esta época, el interés en las organizaciones se ha ido trasladando desde los puestos de trabajo, como elementos fundamentales, a las personas y a las competencias que éstas aportan.

Las competencias laborales se integran en los procesos de gestión de recursos humanos, ubicándose tanto en la selección de personal como en la gestión del desempeño. Las competencias laborales están presentes en diferentes momentos de la vida laboral de los trabajadores, diferenciar las situaciones de selección de personas para cubrir puestos de trabajo y las situaciones en las que personas ya incorporadas a una organización son evaluadas en el marco de la gestión del desempeño. (Gil Flores, 2007). En consecuencia, la gestión de recursos humanos analiza el comportamiento de los trabajadores y como buscan destacar de entre sus compañeros para acceder a un puesto laboral en el cual desarrollen sus potencialidades, siempre y cuando no afecte a los demás empleadores.

Las competencias son repertorios de comportamientos que algunas personas dominan mejor que otras, lo que las hace eficaces en una situación determinada. Según este autor, son además observables en la realidad del trabajo, e igualmente en situaciones de test, y ponen en práctica de manera integrada aptitudes, rasgos de personalidad y conocimientos. Por lo tanto, las considera un trazo de unión entre las características individuales y las cualidades requeridas para llevar a cabo las misiones del puesto. Las competencias son unas características subyacentes a la persona, que están casualmente relacionadas con una actuación exitosa en el puesto de trabajo. (Escobar Valencia, 2005). Por ende, constituyen una nueva alternativa para incrementar el rendimiento laboral y la motivación, entre otros aspectos, además que los cambios hoy giran dentro del entorno empresarial, caracterizados por la globalización de la economía, y la continua introducción de las nuevas tecnologías en los procesos de producción y administración.

## Motivación

La motivación laboral es entendida como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia metas organizacionales, condicionadas por la satisfacción de alguna necesidad individual. Se entiende por necesidad un estado interno de la persona que hace que ciertas acciones resulten más atractivas. La motivación laboral ha constituido un proceso de gran relevancia tanto desde la perspectiva de la investigación como de la gestión organizacional. Se han desarrollado un gran número de teorías al respecto a lo largo de la historia en busca de la clave definitiva motivacional. Es considerado el proceso micro estudiado en mayor profundidad de la psicología del trabajo. Una teoría de la motivación es útil en la medida que permite demostrar qué estímulos o elementos aportan energía y dirección al comportamiento del trabajador. Es decir, el motivo por el cual un sujeto elige llevar a cabo una opción que en circunstancias diferentes rechazaría, incidiendo de esta manera en la conducta y voluntad de las personas. (Peña, 2015)



**Gráfico 6 Ciclo motivacional**  
**Fuente: Peña Carlota (2015)**

La motivación, dentro del ámbito laboral, es definida actualmente como un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados.

Por esto, en el ámbito laboral es importante conocer las causas que estimulan la acción humana, ya que, mediante el manejo de la motivación, entre otros aspectos, los administradores pueden operar estos elementos a fin de que su organización funcione adecuadamente y los miembros se sientan más satisfechos. Una carencia importante en el contexto laboral peruano es que no se cuenta con modelos o instrumentos válidos para la medición de la motivación. (López Más, 2005). Como resultado de los diversos factores analizados anteriormente la motivación juega un papel importante dentro de la organización ya que permite que los trabajadores tengan confianza en sí mismos a la hora de trabajar, ya que esto depende de una relación y el interés que tiene la administración.

La motivación es un aspecto de enorme relevancia en las diversas áreas de la vida, entre ellas la educativa y la laboral, por cuanto orienta las acciones y se conforma así en un elemento central que conduce lo que la persona realiza y hacia qué objetivos se dirige. De acuerdo con Santrock, la motivación es “el conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido”. Aquello señala que la motivación debe ser entendida como la trama que sostiene el desarrollo de aquellas actividades que son significativas para la persona y en las que esta toma parte. En el plano educativo, la motivación debe ser considerada como la disposición positiva para aprender y continuar haciéndolo de una forma autónoma. (Naranjo Pereira, 2009). Efectivamente la motivación de los trabajadores es un factor de gran relevancia, que se puede expresar como el deseo de llevar a cabo altos niveles de esfuerzo para conseguir objetivos organizacionales y lograr, al mismo tiempo, que dicho esfuerzo satisfaga ciertas necesidades personales.

## **Remuneración**

El contrato de trabajo tiene una estructura bilateral, de forma que las obligaciones que para cada una de las partes se derivan del mismo constituyen derechos para la otra. En este sentido, el trabajador se obliga a prestar sus servicios y el empleador a pagar por ellos una retribución. La obligación de retribución tiene por objeto la remuneración. Esta es definida legalmente en los siguientes términos: “Se entiende por remuneración las contraprestaciones en dinero y las adicionales en especie avaluables en dinero que debe percibir el trabajador del empleador por causa del contrato de trabajo”. (Palavecino, 2013, pág. 1) En síntesis, la remuneración toda percepción económica del trabajador que provenga del empleador por causa del contrato de trabajo. Las percepciones económicas no sólo incluyen las dinerarias

sino también las obtenidas en especie. Además, el concepto legal de remuneración incluye no sólo lo percibido como contraprestación del trabajo efectivo sino también los periodos de descanso computables como trabajo. Tal sucede con la retribución de las vacaciones o feriado anuales, de los descansos semanales y días festivos, de la interrupción de la jornada diaria cuando se hubiere pactado su consideración como trabajo efectivo y de las interrupciones del trabajo por impedimentos imputables al empleador y no al trabajador.

Para Pedraza, Amaya y Conde, las organizaciones en la actualidad deben diseñar y aplicar sistemas de evaluación del desempeño que les permitan identificar de manera oportuna y eficaz las fallas y limitaciones que se registran para corregirlas y garantizar el alcance de los objetivos institucionales. En este contexto, hay que considerar al respecto que uno de los principales factores que incide en el rendimiento laboral es la remuneración que los trabajadores perciben a cambio de su labor, junto a la estabilidad laboral que ofrece la empresa. Por ello, se persigue la creación de un ambiente favorable para el ejercicio y la estabilidad laboral, mediante la negociación y aprobación de contratos colectivos ajustados a las normas legales existentes y que incorporen salarios dignos que satisfagan a los trabajadores y que repercutan en sus rendimientos. (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010). Como resultado se tiene que la remuneración es un factor importante porque esta afecta a las variables psicosociales como la motivación, la sobrecarga y ritmo de trabajo, ya que esto es recíproco entre dar y recibir, esto se convierte en un incentivo para los empleados y por ende realizar las actividades de la mejor manera con el fin de ayudar al desarrollo de la empresa.

En las distintas actividades que se llevan a cabo en una economía se obtiene siempre, por esa actividad, un retorno, una remuneración económica. La economía clásica divide estos retornos en tres grupos, dependiendo de quienes los reciban:

- Los capitalistas o dueños de capital, quienes obtienen beneficios
- Los trabajadores quienes aportan mano de obra, los cuales reciben un salario
- Los dueños o propietarios de tierras, casas u otros bienes inmuebles (bienes que no se pueden mover de su lugar) quienes reciben rentas

El trabajo es la utilización, por parte de una persona, de talentos y habilidades propias, ya sean físicas o mentales, para llevar a cabo una actividad. Cuando esa actividad es una actividad productiva, la utilización de talentos y habilidades genera un retorno económico que se denomina salario. El salario sería entonces, el precio pagado por la realización de un

trabajo. El salario puede variar dependiendo del lugar, la región, el país, la ocupación, etc.(Área Contable y Laboral, 2016). En consecuencia, la remuneración es uno de los factores de mayor importancia en la vida económica y social de toda comunidad, siendo este un incentivo para los trabajadores y para sus familias dependen casi enteramente del salario para comer, vestirse, pagar el alquiler de la casa en que viven y subvenir a todas sus demás necesidades.

### **Clima Organizacional**

El clima en las organizaciones comprende las relaciones que se llevan a cabo entre los distintos actores de la empresa constituyendo el ambiente en donde los empleados desarrollan sus actividades. El clima organizacional puede ser un vínculo positivo dentro de la organización o un obstáculo en su desempeño. Relacionado con el clima organizacional, los factores internos y externos de la organización afectan el desempeño de los integrantes de la empresa. Esto es así porque las características del medio de trabajo que son percibidas por los trabajadores de forma directa o indirecta influyendo en cierto modo en su comportamiento y rendimiento en el trabajo. Un buen clima organizacional tendrá consecuencias positivas en la empresa, las cuales van a estar definidas en cómo las personas perciben el ambiente interno y externo de la organización.(Soto, 2016). En efecto la estructura organizacional que comprende y rige en la empresa es de vital importancia ya que existe el apoyo entre las diferentes áreas para buscar, implementar, mejorar las condiciones de trabajo que permitan establecer relaciones entre niveles y tener indicadores del cómo se encuentran las relaciones intralaborales.

El clima organizacional es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros. “Todos los elementos mencionados conforman un clima particular donde prevalecen sus propias características, que en cierto modo presenta, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo (Caligiore y Díaz, 2003:645) La importancia de este concepto radica en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que dependen de las percepciones que él tenga de estos factores. Sin embargo, en gran medida estas percepciones pueden depender de las interacciones y actividades, además de otras experiencias de cada miembro con la organización.(Quintero, Africano, & Faría, 2008). En consecuencia, una

empresa que posea una estructura organizacional bien definida fomenta la comunicación entre los directivos y el personal, compartiendo información e ideas que ayuden al bienestar y desarrollo de la empresa, ya que debe permitirse que el trabajador interactúe con los administrativos.

El clima organizacional repercute en las motivaciones y el comportamiento que tienen los miembros de una organización, su origen está en la sociología en donde el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo por su participación en un sistema social.(Segredo Pérez, 2013). Efectivamente las organizaciones se valen de una diversidad de estrategias para cumplir con sus objetivos, uno de ellos es el desarrollo organizacional, enfocado en la organización como la tecnología y la información interactúan entre sí, quienes a su vez son la base de la cultura organizacional.

### **Capacitación**

La Capacitación dentro de una organización es un proceso que posibilita al capacitando la apropiación de ciertos conocimientos, capaces de modificar los comportamientos propios de las personas y de la organización a la que pertenecen. La capacitación es una herramienta que posibilita el aprendizaje y por esto contribuye a la corrección de actitudes del personal en el puesto de trabajo. La capacitación se torna una necesidad cuando existe una brecha en la performance, es decir una brecha que impide, dificulta o atrasa el logro de metas, propósitos y objetivos de una organización y esta es atribuible al desarrollo de las actividades del personal. Los nuevos conocimientos implican siempre, nuevas responsabilidades en todas y cada una de las acciones inherentes al rol que desarrolla la persona en la organización. Estas nuevas responsabilidades están en general relacionadas con la posibilidad que le dan los conocimientos a las personas que puedan tomar decisiones propias, que antes dependían de un superior o de un par capacitado anteriormente, siempre dentro de la función específica que desempeña en la organización y para la cual está siendo capacitado.(Jaureguiberry, 2014). En efecto las personas están en constante aprendizaje por lo que las capacitaciones fomentan y contribuyen al desarrollo de la empresa beneficiándose personalmente para facilitar el desarrollo y a la vez optimizar tiempo de las actividades con las mejoras propuestas.

Para Jacinto y Gallart, la capacitación laborales uno de los tantos componentes en el que participan sólo los trabajadores que expresan interés por ello. Justamente uno de los aspectos

más sugestivo-detectados por una ONG (organización no gubernamental) con este enfoque, es que en muchos casos los trabajadores parecen privilegiar más a la institución como ámbito de contención que como lugar de formación para el trabajo, y no son mayoría los que demandan capacitación.(Jacinto & Gallart, 1998). Como se menciona anteriormente la capacitación es un requerimiento que los trabajadores deben tener por parte de la empresa ya que con el pasar de los días evolucionan los métodos para mejorar los procesos de producción y a la vez el trabajador sentirá motivación ya que la empresa no solo será un lugar donde deja su conocimiento sino también adquiere más de estos.

La capacitación es una de las funciones clave de la administración y desarrollo del personal en las organizaciones y, por consiguiente, debe operar de manera integrada con el resto de las funciones de este sistema. Lo anterior significa que la administración y el desarrollo del personal debe entenderse como un todo, en que las distintas funciones incluida la capacitación interactúan para mejorar el desempeño de las personas y la eficiencia de la organización.

Existe un conjunto de herramientas básicas que se emplean en la administración y el desarrollo del personal de las organizaciones modernas, las cuales también pueden ser provechosamente utilizadas para la gestión de la capacitación; entre ellas, las principales son: a) las descripciones y especificaciones de los cargos; b) las especificaciones de los itinerarios de carrera interna; c) los manuales de organización, procedimientos y métodos de trabajo; d) el sistema de evaluación del desempeño; y, e) los expedientes del personal.(Ministerio de Salud, 2005). Entonces dados los cambios continuos en la actividad de las organizaciones, prácticamente ya no existen puestos de trabajo estáticos, cada persona tiene la responsabilidad de estar preparado para ocupar las funciones que requiera la empresa.

### **Funciones**

Son el conjunto de responsabilidades, tareas, actividades necesarias para desempeñar un determinado puesto de trabajo. Los logros son el resultado satisfactorio de la ejecución excelente de una función o grupo defunciones. Del punto anterior además de priorizar las funciones, se intenta que la sucesión de funciones tenga relación entre sí, agrupando las funciones más relacionadas. De esta forma das cohesión a las funciones y un significado al puesto. De lo contrario parecerán funciones desligadas, inconexas entre sí.

Las funciones están dentro de un perfil laboral específico, para hacer una buena descripción de un puesto de trabajo, deberemos incluir los siguientes aspectos:

1. Objetivos del puesto: ¿qué papel desempeña y qué objetivos tiene en la organización?
2. Descripción de tareas: ¿qué actividades se realizan de forma habitual, periódica u ocasional? ¿Con qué frecuencia se realizan las mismas? ¿Cuánto tiempo dedica a cada una?
3. Relaciones: ¿con qué otros departamentos se relacionan? ¿Es un contacto habitual, periódico u ocasional?
4. Disponibilidad: ¿es necesaria disponibilidad para viajar? ¿Requiere traslado?
5. Documentación: ¿qué documentos se manejan habitualmente? ¿Qué documentos se generan?
6. Ambiente: ¿en qué condiciones ambientales se realiza el trabajo?
7. Riesgos: ¿existen riesgos de accidentes laborales? ¿Durante cuánto tiempo se expone a los empleados a un riesgo? ¿La realización de las tareas ponen en riesgo a terceras personas?
8. Dedicación: ¿En qué horario se desempeña? ¿Existen limitaciones para el disfrute de las vacaciones? ¿Se trabajan los fines de semana?
9. Integración: ¿qué formación inicial se requiere para cubrir las exigencias del puesto? ¿Forma parte de algún plan de carrera? ¿Existe plan de acogida?
10. Observaciones generales: en este apartado, las personas dedicadas al análisis de puestos plasmarán los aspectos destacados que hayan observado y que sean dignos de mención.

Una buena descripción del puesto de trabajo será muy importante a la hora de atraer a los candidatos idóneos; además, deberá transmitir a los posibles candidatos de manera clara los requisitos del puesto.(Barcelo, 2015). El desempeño Laboral describe el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados.

El desempeño Laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.(Araujo & Leal Guerra, 2007). En efecto el desempeño laboral juega un papel importante ya que esto permite conocer las capacidades que poseen los trabajadores al

momento de realizar su trabajo cumpliendo los estándares propuestos por la empresa, permitiendo determinar el rendimiento necesario para efectuar dichas tareas.

La Conferencia también reconoció que la protección de los trabajadores constituye la esencia del mandato de la OIT. En el marco del Programa de Trabajo Decente, todo trabajador, independientemente de su situación en el empleo, debería desempeñar sus funciones en condiciones de dignidad y de respeto una relación de trabajo, la identificación del empleador por lo general está fuera de duda cuando el trabajador sólo tiene trato con una persona o su representante. Esa persona es la misma que lo contrató, como a sus compañeros de labores, y que ejerce todas las funciones propias de un empleador: asigna tareas, suministra lo necesario para realizarlas, da instrucciones y controla su ejecución, remunera al trabajador, asume los riesgos inherentes a la calidad de empleador, percibe los beneficios y puede poner término a la relación de trabajo.(Oficina Internacional del Trabajo , 2005). Por ende, es importante tomar en cuenta el ambiente laboral ya que permite mejorar las condiciones de trabajo y desempeñar sus funciones adecuadamente, siendo comportamientos que aportan valor al puesto.

## **2.5 Hipótesis**

### **Hipótesis nula**

**H<sub>0</sub>**=Las variables psicosociales no tienen relación significativa en la satisfacción laboral de los funcionarios del servicio de emergencia del hospital General IESS Ambato.

### **Hipótesis alternativa**

**H<sub>1</sub>**=Las variables psicosociales tienen relación significativa en la satisfacción laboral de los funcionarios del servicio de emergencia del hospital General IESS Ambato.

## **2.6 Señalamiento de Variables**

### **2.6.1 Variable Independiente**

Variables psicosociales del entorno laboral

### **2.6.2 Variable Dependiente**

Satisfacción Laboral

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Enfoque de la Investigación

La presente investigación se encuentra enmarcada dentro del Enfoque Cualitativo-Cuantitativo, y usa la recolección de datos para probar la hipótesis planteada, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías, el enfoque cuantitativo lo describe las siguientes características:

- Plantea un problema de estudio delimitado y concreto. Sus preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas.
- Una vez planteado el problema de estudio, revisa lo que se ha investigado anteriormente. A esta actividad se le conoce como la revisión de la literatura.
- Sobre la base de la revisión de la literatura construye un marco teórico (la teoría que habrá de guiar su estudio).
- De esta teoría deriva hipótesis (cuestiones que va a probar si son ciertas o no).
- Somete a prueba las hipótesis mediante el empleo de los diseños de investigación apropiados. Si los resultados corroboran las hipótesis o son congruentes con estas, se aporta evidencia en su favor. Si se refutan, se descartan en busca de mejores explicaciones y nuevas hipótesis. Al apoyar las hipótesis se genera confianza en la teoría que las sustenta. Si no es así, se descartan las hipótesis y, eventualmente, la teoría.
- Para obtener tales resultados el investigador recolecta datos numéricos de los objetos, fenómenos o participantes, que estudia y analiza mediante procedimientos estadísticos.

En el expresado criterio y en la misma línea de los autores, el proceso cuantitativo es secuencial y probatorio, todas las etapas de este proceso mantienen un orden, a la vez riguroso, lo más importante es la medición de las variables, y estas miden un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos

estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de la(s) hipótesis. Con este proceso se pretende que la información sea verificada y de relevancia cognoscitiva, para que el aporte a la solución de la problemática planteada sea preciso y acorde para alternativas de solución. (Hernández, Fernández - Collado, & Baptista Lucio , 2006, pág. 15)

### **3.2. Modalidad Básica de la Investigación**

El diseño de la investigación responde a las siguientes modalidades:

#### **Investigación de Campo**

La Investigación es un proceso que, mediante la aplicación del método científico, encamina a conseguir información apreciable y fehaciente, para concebir, comprobar, corregir o emplear el conocimiento.

La investigación consiste en la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o porque causas se produce una situación o acontecimiento particular. Podríamos definirla diciendo que es el proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social. (Investigación pura), o bien estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos (investigación aplicada). Este tipo de investigación es también conocida como investigación in situ ya que se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio. Ello permite el conocimiento más a fondo del investigador, puede manejar los datos con más seguridad y podrá soportarse en diseños exploratorios, descriptivos y experimentales, creando una situación de control en la cual manipula sobre una o más variables dependientes (efectos). (Graterol, 2015, pág. 7)

Por lo tanto, este proceso permite que el investigador pueda tener un contacto directo con los actores que aducen la problemática dentro de la organización y directamente de la realidad, para identificar y determinar variables de estudio y sus efectos en las conductas observadas, así tratarlas dentro de la investigación, de esta manera el estudio contenga conclusiones y recomendaciones que aporte a la satisfacción laboral y éxito organizacional.

#### **Investigación Correlacional**

Este tipo de estudios tiene como propósito conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

Los estudios correlacionales miden el grado de asociación entre esas dos o más variables (cuantifican relaciones). Los estudios correlacionales se distinguen de los descriptivos principalmente en que, mientras estos últimos se centran en medir con precisión las variables individuales (algunas de las cuales se pueden medir con independencia en una sola investigación), los estudios correlacionales evalúan el grado de vinculación entre dos o más variables, pudiéndose incluir varios pares de evaluaciones de esta naturaleza en una sola investigación (comúnmente se incluye más de una correlación). Si dos variables están correlacionadas y se conoce la magnitud de la asociación, se tienen bases para predecir, con mayor o menor exactitud, el valor aproximado que tendrá un grupo de personas en una variable, al saber qué valor tienen en la otra. (Hernández, Fernández - Collado, & Baptista Lucio, 2006, pág. 27)

Conforme lo expresado, para el presente estudio se ha optado por el uso de dos encuestas, el Método de Navarra, y el Método de Satisfacción Laboral NTP-394, estas encuestas se basan en reactivos mediante cuestionarios en escalas de LIKERT previamente estructuradas. La confiabilidad de los instrumentos será determinada mediante el coeficiente alfa de Cronbach. En las cuales el talento humano objeto de estudio, deben responder a las preguntas formuladas en relación con las variables en estudio. De esta manera se logrará recabar información cuantitativa trascendental que ha facilitado la comprobación de hipótesis a base de la correlación de las variables objeto de estudio y la formulación de conclusiones y recomendaciones.

### **Investigación bibliográfica – documental**

La planificación de la investigación remite a un diseño coherente de trabajo para recabar y analizar los datos que nos acercan al conocimiento de la realidad en estudio, (Bernal, 2010) enfatiza “La investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio.” (Bernal, 2010) En esta razón el investigador puede cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han conseguido sus datos, haciendo posible su revisión o modificación en el caso que surja dudas

respecto a su calidad. Esto garantiza un mayor nivel de confianza para el conjunto de información obtenida.

En entorno a la modalidad de investigación, (Rodríguez M. , 2013) en efecto “la investigación bibliográfica y documental como un proceso sistemático y secuencial de recolección, selección, clasificación, evaluación y análisis de contenido del material empírico impreso, gráfico, físico y o virtual que servirá de fuente teórica, conceptual y/o metodológica para una investigación científica determinada”. En consecuencia, la investigación documental en su proceso de producción de conocimientos, parte de otros conocimientos y/o informaciones recogidas moderadamente de cualquier realidad (por ejemplo: producción de teorías, conocimientos antropológicos, etc.), dichas informaciones vienen explícitas en documentos.

Para el caso del presente trabajo investigativo, la modalidad de campo y bibliográfica se ha desarrollado, en el entorno organizacional del servicio de emergencia del Hospital General IESS Ambato, mediante las entrevistas y revisión de toda la información en fuentes de consulta que deben ser acordes con el objeto de investigación y con sus objetivos, en cuanto aportar conocimientos, enfoques, teorías, conceptos y/o experiencias significativas para fundamentar la propia investigación existente sobre temas afines a la problemática, es decir, aspectos relacionados con el reconocimiento y su relación con la productividad laboral con todo el material disponible como fuente de referencia.(Zurita , 2016)

### **3.3 Nivel o tipo de investigación.**

El tema de investigación por su oportuno contenido tiene un enfoque en el nivel descriptivo y explicativo, las etapas cronológicas de todo estudio científico, tiene una finalidad diferente: primero se explora un tema para conocerlo mejor, luego se describen las variables involucradas, después se correlacionan las variables entre sí para obtener predicciones rudimentarias, y finalmente se intenta explicar la influencia de unas variables sobre otras en términos de causalidad:

Autores como Hyman se limitan a clasificar las investigaciones como descriptivas y explicativas, denominándolas metonímicamente como “encuestas descriptivas y explicativas” por cuanto la herramienta principal de recolección de datos es la encuesta. Este autor establecerá una diferencia entre las encuestas descriptivas y las explicativas, aunque señala

que tal distinción, si bien real, no es siempre factible, pues "muchas encuestas reúnen características combinadas de descripción y explicación" Hyman. Su intención, al explicar separadamente los principios de cada una, ha sido más bien didáctica. (Cazau, 2006, pág. 25)

En consecuencia y desde el punto de vista del autor de esta investigación, se prioriza la correcta formulación, desarrollo, manipulación en interpretación de los resultados de forma descriptiva y explicativa, en presencia de fuentes de investigación de supremacía cognoscitiva y en relación a implicaciones estadísticas; de esta manera, el investigador comprueba el grado de correlación entre, las variables psicosociales del entorno laboral y la satisfacción en el trabajo de los funcionarios del servicio de emergencia del Hospital General IESS Ambato.

### **3.4 Población y Muestra**

#### **3.4.1 Población**

Dentro de este marco investigativo, la población objeto de estudio, está constituida por los trabajadores y empleados que tienen una relación jurídica laboral vigente dentro del servicio de emergencia del Hospital General IESS Ambato, el talento humano que la conforma es de 68 funcionarios, así mismo son los que laboran constantemente y figuran en los reportes nominales de dicha institución. Los constituyen: Médicos de turno asignados al área, enfermeras, auxiliares de enfermería, internos rotativos, auxiliares de servicios generales, oficinistas, y choferes quienes conforman parte del personal médico y paramédico, personal operativo, administrativo y servicio del servicio de emergencia.

#### **3.4.2 Muestra**

Tomando en cuenta la representatividad de la población en estudio de esta investigación, se establece la aplicación de un muestreo de poblaciones finitas, "El número de elementos de la muestra puede llegar a ser una proporción apreciable dentro de una población conocida. La precisión de la estimación sería superior, al estar mejor representada el conjunto de la población." (Morillas, 2016, pág. 16) Por lo tanto, se coincide que este trabajo investigativo refleja la utilización y desarrollo de la información con toda la población del área de emergencias, para que los resultados posteriores tengan, un mayor grado de confiabilidad, procurando que no existan sesgos y disminución del error, esto ayudará a que las conclusiones, recomendaciones y propuesta, sean oportunas y veraces en el tratamiento de las

variables psicosociales del entorno laboral para que se pueda mejorar la satisfacción laboral.

Bajo este escenario, y de manera didáctica para la determinación del número de elementos de manera, se ha utilizará la fórmula del cálculo de la muestra para poblaciones finitas, de la siguiente manera:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 p * q}$$

N = Total de Población

n = Tamaño de la muestra

$Z_{\alpha} = 1,96$  al cuadrado (si la seguridad es del 0,95%)

p = Proporción esperada (en este caso 5%=0,05)

q = 1- p (en este caso 1 - 0,05=0,95)

d = precisión (0,03)

La población del servicio de emergencia corresponde a 101 funcionarios. Entonces:

$$n = \frac{101 * (1,96)^2 (0,05)(0,95)}{(0,03)^2 * (101 - 1) + (1,96)^2 (0,05)(0,95)}$$

$$n = \frac{101 * 0,18}{(0,03)^2 (100) + (0,18)}$$

$$n = \frac{18,42}{0,09 + 0,18}$$

$$n = \frac{18,42}{0,27}$$

$$n = 68$$

Por lo tanto, el tema de tesis contará con una población de tipo finita puesto que se conoce con certeza el número de elementos que fueron objeto de estudio correspondiente a **68 funcionarios**, que laboran dentro del servicio de emergencia del Hospital General IESS Ambato.

### 3.5 Operacionalización de las Variables

Tabla 2

Variable Independiente: Variables psicosociales del entorno laboral

Contextualization	Dimensiones	Indicadores	Ítems básicos	Técnicas	Instrumentos
<p><b>Variabes psicosociales del entorno laboral</b></p> <p>Son condiciones del individuo, del medio extra laboral o del entorno laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos y, por último, producen estrés, el cual tiene efectos a nivel emocional, cognoscitivo, del comportamiento laboral, social y fisiológico. (Rodríguez M., 2009, pág. 132)</p>	<p>Entorno laboral</p> <p>Efectos</p> <p>Comportamiento laboral</p>	<p>Porcentaje del estado, de equipos, herramientas, vehículos, etc.</p> <p>Número de programas de capacitación de seguridad y salud ocupacional</p> <p>Porcentaje de accidentes y riesgos en la salud de los funcionarios</p> <p>Porcentaje de funcionarios que evidencian fatiga o estrés.</p> <p>Porcentaje de renuncias o rotación del personal</p> <p>Número de quejas presentadas</p> <p>Porcentaje o calificación de la Evaluación del Desempeño</p> <p>Porcentaje de cumplimiento de tareas u objetivos.</p>	<p>¿Dispone el trabajador la información y de los medios necesarios (equipo, herramientas, etc.) para realizar su tarea?</p> <p>¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de las realizar las tareas?</p> <p>¿Han aumentado las bajas de origen psicológico de larga duración en la plantilla?</p> <p>¿Las relaciones entre la dirección, compañeros y pares de la empresa es el óptimo?</p> <p>¿Existe, en general, un buen clima en el lugar de trabajo?</p> <p>¿De los problemas que existen en el departamento, está siendo culpada alguna persona en concreto?</p> <p>¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o efectos?</p>	<p>Encuesta aplicada a los funcionarios, que laboran dentro de la unidad del servicio de emergencia del Hospital General IESS Ambato</p>	<p>Cuestionario estructurado método de Navarra (ANEXO 1)</p>

**Tabla 3**  
**Variable Independiente: Satisfacción Laboral**

Contextualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems básicos	Técnicas	Instrumentos
<p><b>Satisfacción Laboral</b></p> <p>Es el grado de conformidad y gusto que un empleado dispone respecto de su trabajo: salario, relaciones humanas y condiciones de seguridad e higiene laboral. Es una variable que influye sobre las interrelaciones entre individuos y la organización. (Defición ABC, 2016)</p>	<p>Grado de conformidad</p> <p>Condiciones de seguridad e higiene</p> <p>Interrelaciones entre individuos y la organización</p>	<p>Porcentaje de productividad del área de emergencias.</p> <p>Porcentaje o grado de adaptación al puesto de trabajo</p> <p>Porcentaje de aceptación de las condiciones laborales (turnos y salarios)</p> <p>Porcentaje de cumplimiento de la normativa y del programa anual de salud y seguridad ocupacional</p> <p>Número de inspecciones o constatación de las instalaciones, equipos, maquinarias, vehículos.</p> <p>Número de proyectos presentados y ejecutados por equipos de trabajo</p> <p>Porcentaje de la percepción o comunicación entre usuarios internos.</p>	<p>¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?</p> <p>Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?</p> <p>¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?</p> <p>¿Las situaciones de conflictividad entre trabajadores, se intentan solucionar de manera abierta y clara?</p> <p>¿El trabajador está conforme su horario y cargas de trabajo?</p> <p>¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?</p> <p>¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?</p>	<p>Encuesta aplicada a los funcionarios, que laboran dentro de la unidad del servicio de emergencia del Hospital General IESS Ambato.</p>	<p>Cuestionario estructurado método de Navarra (ANEXO 1)</p>

Elaborado por: Serrano Natalia (2017)

### 3.6 Plan de recolección de información

La recolección de información permitirá cumplir con el objetivo general de la investigación que se basa en:

**Tabla 4**

**Plan de recolección de información**

<b>PREGUNTA</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
¿Para qué?	La recolección de la información debe realizarse utilizando un proceso planeado paso a paso, para que de forma coherente se puedan obtener resultados que contribuyan favorablemente al logro de los objetivos propuestos en la investigación
¿A qué personas se va a aplicar?	A 68 funcionarios, que laboran en el servicio de emergencia del Hospital General IESS Ambato.
¿Sobre qué aspectos?	Variables psicosociales del entorno laboral y la satisfacción en el trabajo de los funcionarios del servicio de emergencia del Hospital General IESS Ambato
¿Quién?	El Investigador de este trabajo
¿Cuándo?	El presente trabajo de investigación se desarrolló en el segundo semestre del año 2017
¿Dónde?	Unidad del servicio de emergencia del Hospital General IESS Ambato.
¿Cuántas veces?	Por una sola vez.
¿Cómo?	Aplicación de encuestas, técnica que se usa con fines cuantitativos, la muestra fue representativa con el número exacto de colaboradores del servicio de emergencia del Hospital General IESS Ambato
¿Con qué?	Aplicación: Cuestionario estructurado método de Navarra, y el cuestionario método de Satisfacción Laboral NTP-394

**Elaborado por: Serrano Natalia (2017)**

**Fuente: Investigación de campo**

Si en el proceso investigativo, la obtención y recolección de la información no se realiza sistemáticamente, siguiendo un proceso ordenado y coherente, que a su vez permita evaluar la confiabilidad y validez tanto del proceso mismo como de la información recolectada, ésta no

será relevante y por lo tanto no podrá reflejar la realidad social que se pretende describir. La búsqueda de la información se realiza con base en los elementos del problema, el planteamiento de preguntas relevantes (no necesariamente para mantenerlas sino para orientar la búsqueda de información), las variables intervinientes en el proceso y los indicadores que permiten operacionalizarlas. Se hace necesario que el investigador y los responsables de estas acciones tengan un dominio conceptual y teórico tanto del tema objeto de investigación, como de la población a estudiar, para minimizar la posibilidad de que se presenten sesgos en esta etapa. (Gallardo & Moreno, 2013, pág. 26)

### **3.7 Procesamiento y análisis**

La muestra objeto de estudio, una vez recolectada y recopilada la información a través de dos cuestionarios validados, los mismos que contienen reactivos que miden las dimensiones de las variables en estudio, estos instrumentos, se analizó para codificarlos, categorizarlos y tabularlos, lo que permitió realizar un análisis e interpretación de los datos observados por medio de programa o software estadístico SPSS.

Esta opción del SPSS nos permite realizar pruebas de bondad de ajuste. Es decir, contrastar si las frecuencias observadas en cada una de las clases de una variable categórica varían de forma significativa de las frecuencias que se esperaría encontrar si la muestra hubiese sido extraída de una población con una determinada distribución de frecuencias. (Facultad de Biología. UCM., 2016)

De la afirmación anterior se puede verificar por medio del software estadístico SPSS, si el instrumento de la encuesta es fiable, tanto en número de reactivos y su grado de percepción, lo cual permitió ordenar los datos de tal manera que con el estadígrafo Chi cuadrado, se pudieron analizar los datos y calcular si existe una relación entre las dos variables y si se cumple la hipótesis planteada.

#### **Validación del instrumento.**

La validación del instrumento de investigación en este caso es la encuesta, y mediante el uso del programa estadístico SPSS, confluye, por lo tanto, el Alfa de Cronbach está fundamentado por el método de Chi Cuadrado, por lo tanto, se precisa un resultado significativo en la investigación. El modelo demostrativo refiere a dos encuestas en suma 45

reactivos utilizando una escala de LIKERT, se fundamenta el modelo:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} * \frac{\sum Vi}{Vt}$$

En donde:

$\alpha$  = Alfa de Cronbach resultado de confiabilidad

k = número de ítems o preguntas

Vi = la varianza de los ítems

Vt = la varianza de los valores totales observados

Así y con ayuda del programa estadístico SPSS:

### **Cálculo de alfa del cuestionario variables psicosociales**

#### **Instrumento: cuestionarios variables psicosociales, método Navarra**

**Tabla 5**

#### **Estadísticos de fiabilidad cuestionario método Navarra**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	Número de elementos
0,792	0,783	30

Elaborado por: Serrano Natalia (2017)

Fuente: Encuesta, SPSS.

**Tabla 6**

#### **Estadísticos de resumen de los elementos**

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo/mínimo	Varianza	Número de elementos
Medias de los elementos	2,400	1,191	3,779	2,588	3,173	,263	30
Varianzas de los elementos	,786	,147	1,750	1,602	11,862	,133	30

Elaborado por: Serrano Natalia (2017)

Fuente: Encuesta, SPSS.

Por lo tanto, se afirma que la confiabilidad del instrumento tiene como valor estadístico, un

alfa de Cronbach del 0,792 es aceptable. La encuesta es una herramienta confiable y direcciona una información de las variables objeto de estudio de forma significativa y representativa para la investigación. Se fundamentará en la presencia de tendencias o relaciones de acuerdo con los objetivos e hipótesis. Para ello se aplicará el método estadístico que más se ajusta a la metodología seleccionada.

**Instrumento: cuestionario de satisfacción laboral, método estructurado NTP-394**

**Tabla 7**

**Estadísticos de fiabilidad cuestionario método estructurado NTP-394**

Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	Número de elementos
0,926	15

Elaborado por: Serrano Natalia (2017)

Fuente: Encuesta, SPSS.

**Tabla 8**

**Estadísticos de resumen de los elementos**

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo/mínimo	Varianza	Número de elementos
Medias de los elementos	5,326	5,074	5,632	,559	1,110	,031	15
Varianzas de los elementos	1,103	,731	1,808	1,076	2,472	,071	15

Elaborado por: Serrano Natalia (2017)

Fuente: Encuesta, SPSS.

Por lo tanto, se afirma que la confiabilidad del instrumento tiene como valor estadístico, un alfa de Cronbach del 0,926 considerado como excelente. La encuesta es una herramienta confiable y direcciona una información de las variables objeto de estudio de forma significativa y representativa para la investigación. Se fundamentará en la presencia de tendencias o relaciones de acuerdo con los objetivos e hipótesis. Para ello se aplicará el método estadístico que más se ajusta a la metodología seleccionada, entonces:

**Modelo de análisis estadístico:** Relación Chi Cuadrado= 0.819 > 0.05

**Validación del cuestionario:** Alfa de Cronbach

- Método estructurado Navarra: 0,792
- Método estructurado NTP-394: 0,926.

**Herramienta Estadística:** Programa estadístico SPSS.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de los resultados

La presente investigación utiliza las siguientes herramientas significativas de investigación:

El uso de dos cuestionarios como documentos formales de la investigación en niveles de percepción en escala de Likert, (Antz, 2014) describe “la escala de Likert es de nivel ordinal y se caracteriza por ubicar una serie de frases seleccionadas en una escala con grados”. A este respecto este tipo de instrumento por el tipo de escala conlleva a la percepción y relación del entrevistado con las variables objeto de estudio, las cuales permiten tener un diagnóstico de la actualidad del problema o investigación a resolver.

Estos cuestionarios: el primero valida a las variables de riesgos psicosociales, utiliza el método del Instituto Nacional de Navarra. Este instrumento de evaluación sirve para llevar a cabo el primer acercamiento al estado general de la empresa desde el punto de vista psicosocial. Aquellas áreas donde surjan deficiencias serán el punto de arranque para evaluaciones de riesgo más específicas. Se estudian cuatro variables:

- **Participación, implicación, responsabilidad** (Define el grado de autonomía del trabajador para tomar decisiones).
- **Formación, información, comunicación** (Se refiere al grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores facilitando el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas).
- **Gestión del tiempo** (Establece el nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo con sus necesidades personales).
- **Cohesión de grupo** (Patrón de estructura del grupo, de las relaciones que emergen entre los miembros del grupo. Este concepto incluye aspectos como solidaridad, atracción, ética, clima o sentido de comunidad). También se incluyen tres preguntas con el objetivo de reconocer la vulnerabilidad de la empresa a la existencia de hostigamiento psicológico en el trabajo. (Marín, 2016, pág. 1)

De lo anterior expuesto, este cuestionario consta de 30 reactivos, los cuales y mediante una

escala de percepción, sirve para tener un primer diagnóstico confiable de la realidad de los 68 funcionarios, y su relación con los 4 ámbitos que se relacionan con las variables psicosociales en este instrumento.

El segundo cuestionario, se refiere a la variable de satisfacción laboral, en esta dimensión los 68 funcionarios muestran de este estudio, contemplan su percepción en 15 reactivos.

La evaluación se realiza a través de la Escala de Satisfacción laboral que aparece en la NTP (Overall Job Satisfaction Scale) 394, formada por 15 preguntas donde se indica su grado de satisfacción o insatisfacción posesionándose en una escala de siete puntos: Muy insatisfecho, Insatisfecho, Moderadamente satisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, Moderadamente satisfecho, Satisfecho, y Muy satisfecho, los mismos que al ser medidos permitirá tomar alternativas para prevenir la insatisfacción laboral.(Gracia, Meléndez, & Vaquero, 2014, pág. 2)

De este modo está evaluación de satisfacción laboral direccionada a los funcionarios que laboran en el servicios de emergencia del Hospital General IESS Ambato, puede enriquecer y mejorar el proceso de evaluación de los factores psicosociales y constituye una herramienta útil para conocer si en el área de emergencias hay alguna alteración en la satisfacción frente a las variables psicosociales de mayor peligrosidad en estudio y posterior intervención.

Para la verificación de la hipótesis, se lo realiza mediante el método Chi Cuadrado de Pearson, que es un instrumento confiable, y se “considera una prueba no paramétrica que mide la discrepancia entre una distribución observada y otra teórica (bondad de ajuste), indicando en qué medida las diferencias existentes entre ambas, de haberlas, se deben al azar en el contraste de hipótesis.”(Rua, 2016, pág. 7). Por lo tanto, este método es una alternativa para contrastar la hipótesis de independencia entre las variables. Si la significación asociada a este estadístico es menor o igual a 0.05 rechazamos la hipótesis de independencia. La base de cálculo de la Chi-cuadrado son las diferencias entre las frecuencias observadas y esperadas.

Finalmente, el programa estadístico SPSS con su software realizara la ejecución como estilógrafo de la información ingresada a una base de datos, la cual es el resumen de los resultados de las escalas de los diferentes reactivos de la encuesta.

## 4.2 Interpretación de resultados

### Análisis de la primera dimensión: Participación implicación y responsabilidad

Tabla 9

Estadísticos: Participación, Implicación, responsabilidad

Número	Válidos	68
	Perdidos	0
Media		3,01
Desv. típ.		0,611
Varianza		0,373
Rango		2
Mínimo		2
Máximo		4

Elaborado por: Serrano Natalia (2017)

Fuente: Encuesta, SPSS.

La muestra conformada de 68 funcionarios de acuerdo con el campo de participación, implicación y responsabilidad, en el estudio estadístico se evidencia medidas de tendencia central, en un análisis estadístico descriptivo, en donde por defecto, las variables se muestran en el orden en que se hayan seleccionado en el programa estadístico SPSS. Si lo desea, se pueden mostrar las variables alfabéticamente, por medias ascendentes o por medias descendentes. En este caso si la media de 68 funcionarios es igual a 3,01, con una desviación típica de 0,6, contando con una varianza de 0,3, por lo tanto, la información de los funcionarios tiene un alto grado de participación y veracidad, al momento de contar con su percepción.

Tabla 10

Dimensión: Participación, Implicación, Responsabilidad

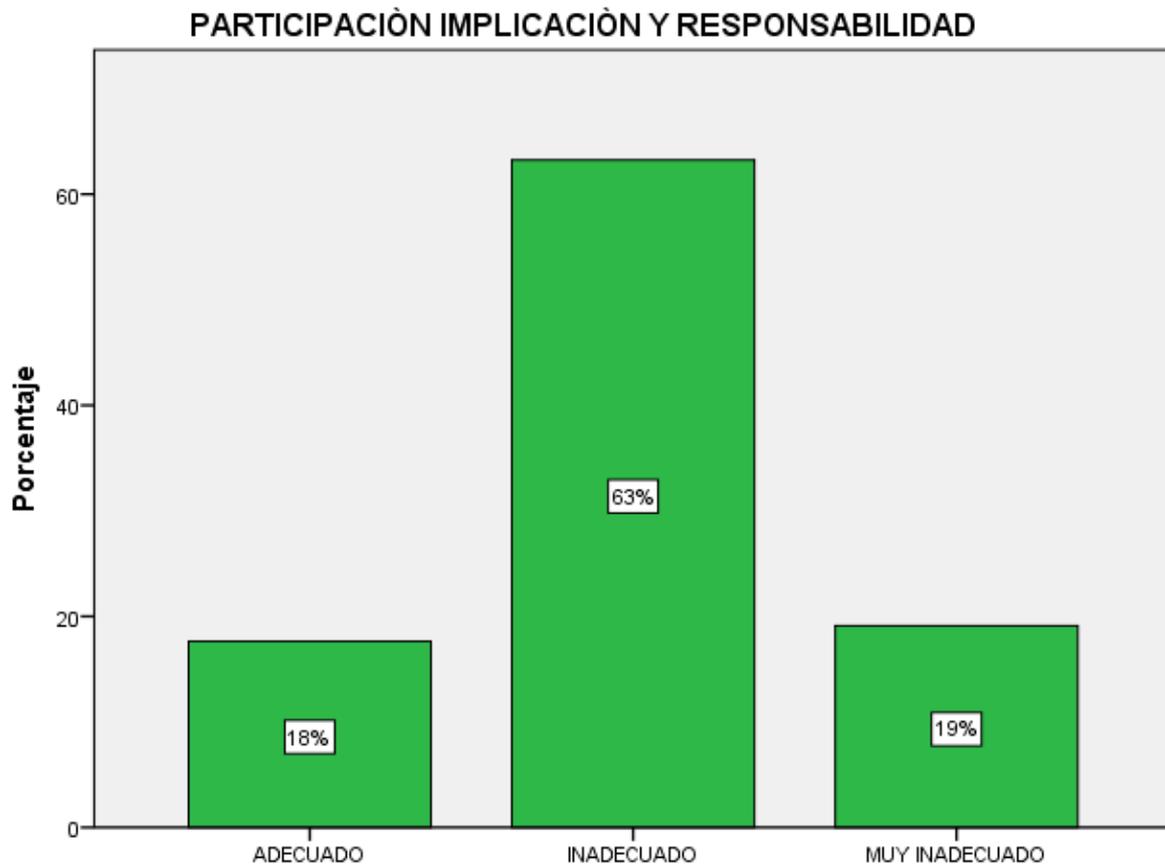
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ADECUADO	12	17,6	17,6	17,6
	INADECUADO	43	63,2	63,2	80,9
	MUY INADECUADO	13	19,1	19,1	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Elaborado por: Serrano Natalia (2017)

Fuente: Encuesta, SPSS.

La medición está dada, con la utilización del cuestionario de evaluación de Navarra, en donde reunimos las preguntas que se refiere a esta variable (1,2,8,9,13,18,19,20 y 25) en una sola dimensión y con los rangos establecidos por el test que indica de 0-8 (muy adecuada); 9-17

(adecuada); 18-26 (inadecuada); 27-44 (muy inadecuada), consecuentemente, esta medición, una vez ingresado en el sistema SPSS define que del grupo en estudio existe los siguientes porcentajes para la variable participación, implicación, responsabilidad un 18% en un nivel adecuado; un 63% inadecuado y 19 muy inadecuado evidenciando la falta de autonomía del trabajador para tomar decisiones. Se entiende que un trabajo saludable debe ofrecer a las personas la posibilidad de tomar decisiones.



**Gráfico 7 Dimensión Participación implicación y responsabilidad**  
**Elaborado por: Serrano Natalia (2017)**  
**Fuente: Encuesta, SPSS.**

### **Análisis o interpretación**

Estos resultados referentes a la Participación, Implicación, Responsabilidad nos revela que el porcentaje más alto se encuentran ubicado en el nivel inadecuado con un 63%, que determina que es negativo y existe un punto crítico que deben ser atendido de manera urgente, los niveles adecuados de percepción están por debajo de las expectativas de los funcionarios del área de emergencias en un 18 y 19 % respectivamente. La organización debe realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque para grandes cambios, el talento humano en esta dimensión de análisis, pueda cambiar los bajos niveles de participación e implicación en

las actividades de su puesto de trabajo, por la inserción de estos en tomas de decisiones en programas, y que la responsabilidad este motivada en equilibrio de las atenciones de la gestión de la organización para minimizar los riesgos laborales dentro del servicio de emergencias del Hospital General IESS Ambato.

### **Análisis de la segunda dimensión: Formación, Información, Comunicación**

**Tabla 11**

**Estadísticos: Formación, información, comunicación**

No	Válidos	68
	Perdidos	0
Media		2,72
Desv. típ.		0,452
Varianza		0,204
Rango		1
Mínimo		2
Máximo		3

Elaborado por: Serrano Natalia (2017)

Fuente: Encuesta, SPSS.

En el análisis estadístico descriptivo en referencia de la dimensión: formación, información y comunicación, con la utilización del programa estadístico SPSS, en donde por defecto, las variables se muestran en el orden en que se hayan seleccionado, por medias ascendentes o por medias descendentes. La muestra conformada de 68 funcionarios arroja en este caso, si la media es igual a 2,72, con una desviación típica de 0,452, contando con una varianza de 0,2, por lo tanto, la información de los funcionarios tiene un moderado grado de participación y veracidad, al momento de contar con su percepción.

**Tabla 12**

**Dimensión: Formación, Información, Comunicación**

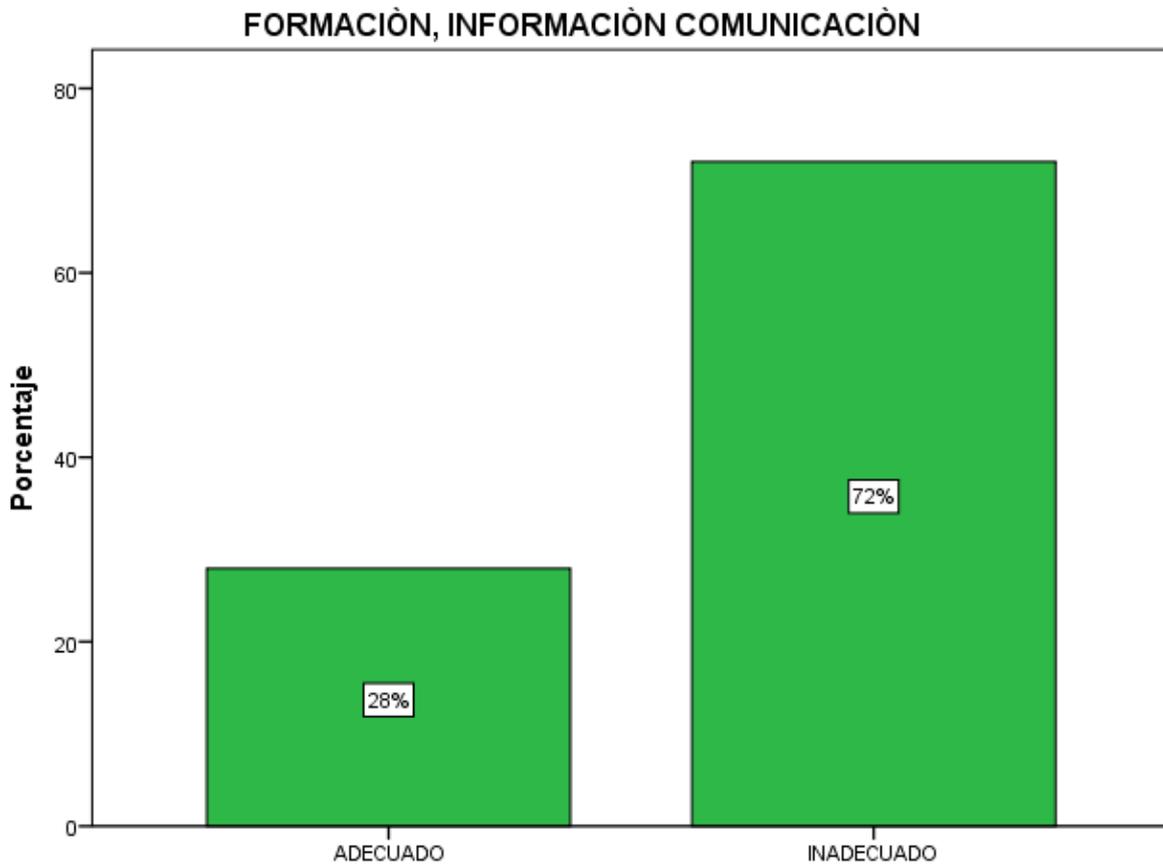
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ADECUADO	19	27,9	27,9	27,9
	INADECUADO	49	72,1	72,1	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Elaborado por: Serrano Natalia (2017)

Fuente: Encuesta, SPSS.

De acuerdo con este modelo estadístico, reunimos las preguntas que se refiere a esta variable (4,5,11,16,17,24 Y 26) en una sola dimensión y con los rangos establecidos por el test que

indica de 0-6 (muy adecuada); 7-13 (adecuada); 14-21 (inadecuada); 22-35 (muy inadecuada), consecuentemente, esta medición, una vez ingresado en el sistema SPSS define que del grupo en estudio la percepción de los funcionarios del servicio de emergencias existe un elevado porcentaje de desconformidad en un 72% respecto a la dimensión de formación, información y comunicación. Las funciones y/o atribuciones de cada persona, dentro de la organización, tienen que estar bien definidas para garantizar la adaptación óptima entre los puestos de trabajo y las personas que los ocupan.



**Gráfico 8 Dimensión Formación, Información, Comunicación**  
Elaborado por: Serrano Natalia (2017)  
Fuente: Encuesta, SPSS.

### **Análisis o interpretación**

Este resultado refleja, que en la dimensión: formación, información y comunicación, tiene un punto crítico en el flujo de informaciones, de igual manera en el subsistema de formación, necesario, para el correcto desarrollo de las tareas de los funcionarios del área de emergencias en un 72%, revelando la gran inconformidad del talento humano en este aspecto. El 28 % la diferencia de personeros aprueba la gestión en esta dimensión de estudio. La dirección de talento humano dentro del hospital y del área en estudio, debe procurar en establecer de

manera más objetiva el proceso de comunicación, además mejorar el subsistema de formación, para que las funciones y atribuciones sean optimizadas, de tal manera garantizar la adaptación del talento humano, desarrollando sus competencias, motivando el adiestramiento en su puesto de trabajo, y reconociendo el desempeño de calidad u objetivos alcanzados.

### **Análisis de la tercera dimensión: Gestión del tiempo**

**Tabla 13**

#### **Estadísticos Gestión de tiempo**

No	Válidos	68
	Perdidos	0
Media		1,78
Des. típ.		0,418
Varianza		0,174
Rango		1
Mínimo		1
Máximo		2

**Elaborado por: Serrano Natalia (2017)**

**Fuente: Encuesta, SPSS.**

En el análisis estadístico descriptivo en referencia de la dimensión: Gestión del Tiempo, con la utilización del programa estadístico SPSS, en donde por defecto, las variables se muestran en el orden en que se hayan seleccionado, por medias ascendentes o por medias descendentes. La muestra conformada de 68 funcionarios, los resultados en este caso, si la media es igual a 1,78., con una desviación típica de 0,418, contando con una varianza de 0,1, por lo tanto, la información de los funcionarios tiene un alto grado de participación y veracidad al momento de contar con su percepción.

**Tabla 14**

#### **Dimensión Gestión de tiempo**

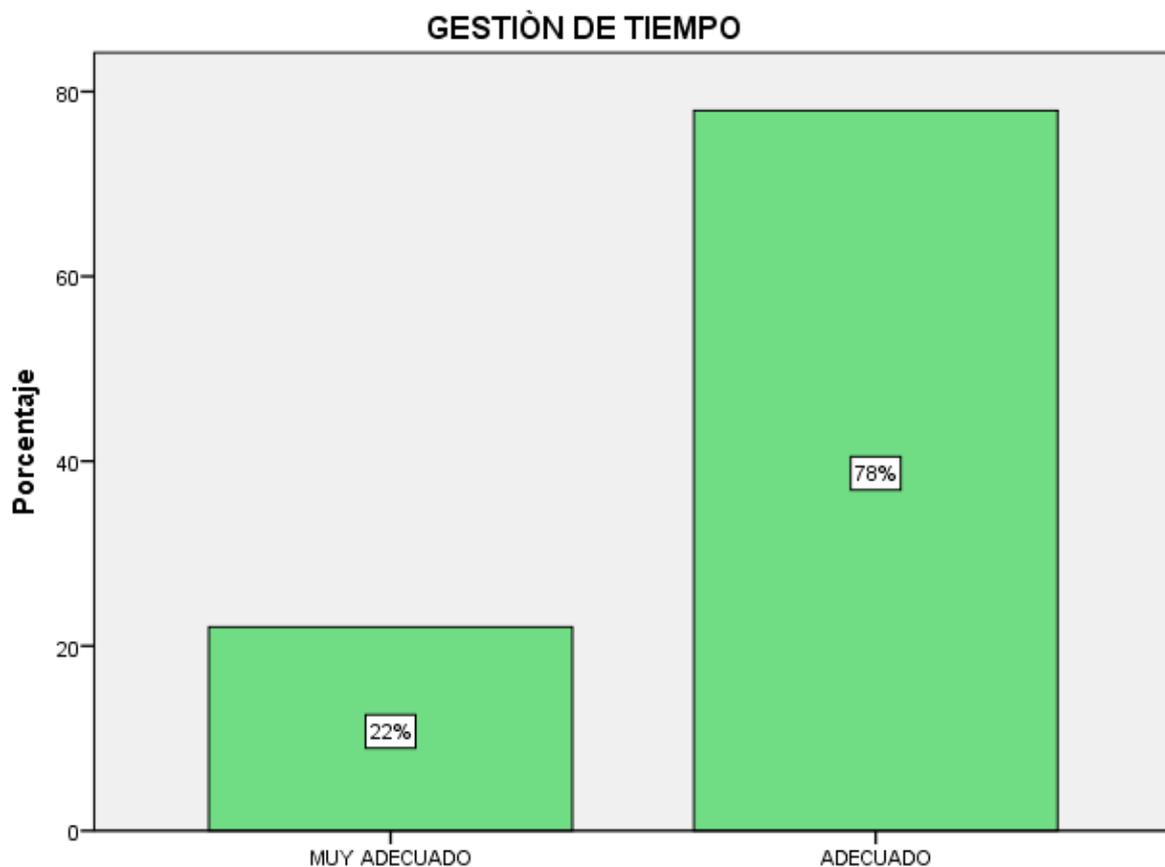
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY ADECUADO	15	22,1	22,1	22,1
	ADECUADO	53	77,9	77,9	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

**Elaborado por: Serrano Natalia (2017)**

**Fuente: Encuesta, SPSS.**

La percepción de los funcionarios del área de emergencias existe un elevado porcentaje de

aceptación en rango adecuado en un 78% respecto a la dimensión de gestión del tiempo. Donde , reunimos las preguntas que se refiere a esta variable (3, 10, 14, 15 y 22) en una sola dimensión y con los rangos establecidos por el test que indica de 0-4 (muy adecuada); 5-9 (adecuada); 10-14 (inadecuada); 15-24 (muy inadecuada), por lo tanto y con la ayuda de este modelo estadístico, la gestión del tiempo sobre este punto establece el nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo con sus necesidades personales.



**Gráfico 9 Dimensión gestión del tiempo**  
Elaborado por: Serrano Natalia (2017)  
Fuente: Encuesta, SPSS.

### **Análisis o interpretación**

Al respecto este indicador tiene una percepción positiva del 78% y 22% respectivamente. Esta dimensión, establece el nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo con sus necesidades personales. La organización por la misión del servicio de emergencias debe evaluar, mantener y mejorar este proceso para que cada funcionario este dentro de los rangos del tiempo en atención prioritaria, en constancia de la autonomía y grado

de participación en las decisiones de como optimizar los tiempos en cada uno de los procesos y beneficios en la calendarización de los horarios de trabajo, para prevenir enfermedades psicosociales.

### **Análisis de la cuarta dimensión: Cohesión de grupo**

**Tabla 15**

#### **Estadísticos cohesión de grupo**

No	Válidos	68
	Perdidos	0
Media		2,53
Des. típ.		0,503
Varianza		0,253
Rango		1
Mínimo		2
Máximo		3

**Elaborado por: Serrano Natalia (2017)**

**Fuente: Encuesta, SPSS.**

En el análisis estadístico descriptivo en referencia de la dimensión: Gestión del Tiempo, con la utilización del programa estadístico SPSS, en donde por defecto, las variables se muestran en el orden en que se hayan seleccionado, por medias ascendentes o por medias descendentes. La muestra conformada de 68 funcionarios se deriva: si la media es igual a 2,53, con una desviación típica de 0,503, contando con una varianza de 0,253, por lo tanto, la información de los funcionarios tiene un alto grado de participación y veracidad al momento de contar con su percepción.

**Tabla 16**

#### **Dimensión Cohesión de Grupo**

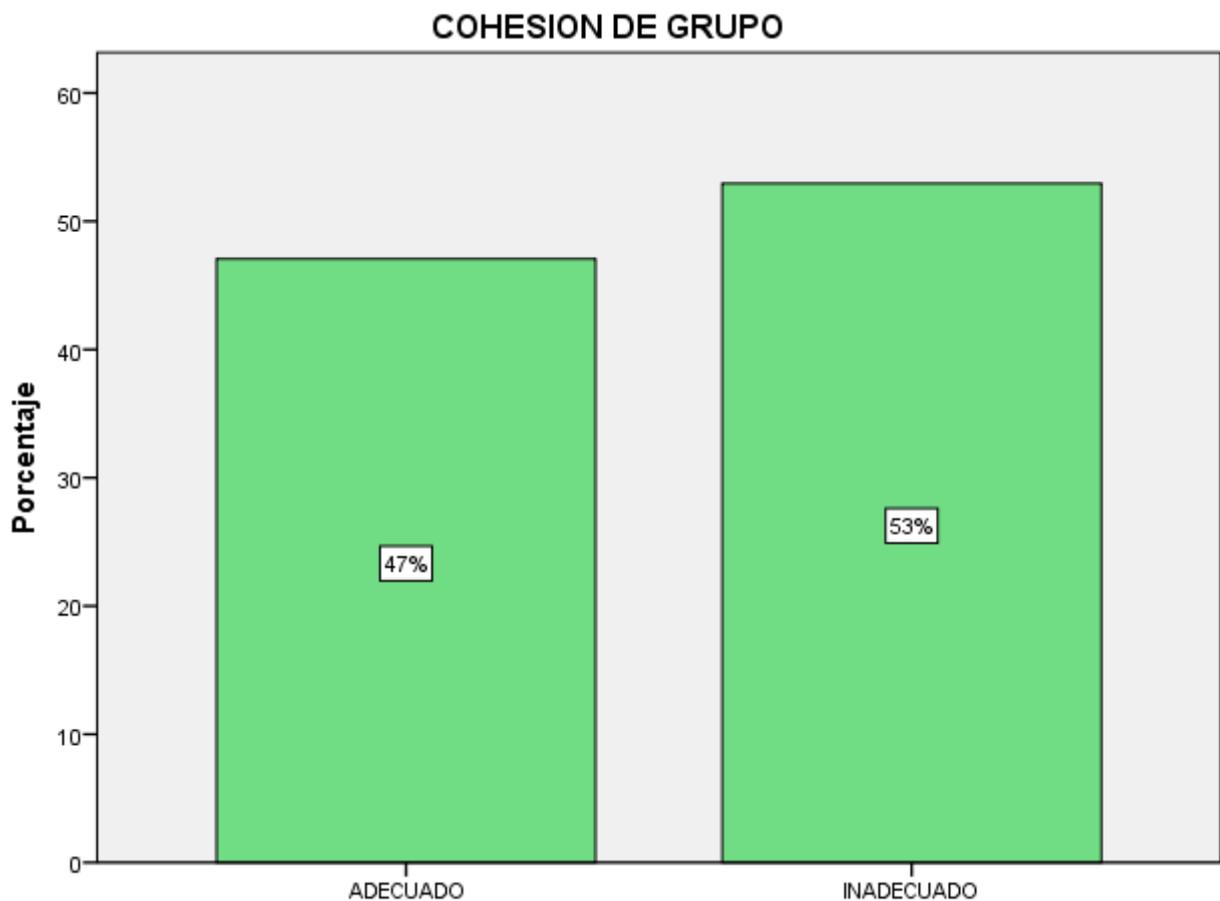
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ADECUADO	32	47,1	47,1	47,1
	INADECUADO	36	52,9	52,9	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

**Elaborado por: Serrano Natalia (2017)**

**Fuente: Encuesta, SPSS.**

La percepción de los funcionarios del servicio de emergencia es inadecuado con un porcentaje de inconformidad en un rango inadecuado 53% respecto a la dimensión de

Cohesión de grupo. En donde, las preguntas que se refiere a esta variable (6,7,12,21,23 y 27) en una sola dimensión y con los rangos establecidos por el test que indica de 0-5 (muy adecuada); 6-10 (adecuada); 11-17 (inadecuada); 18-29 (muy inadecuada), por lo tanto y con la ayuda de este modelo estadístico, esta dimensión se centra en la cohesión, como el patrón de estructura del grupo, de las relaciones que emergen entre los miembros del grupo. Este concepto incluye aspectos como solidaridad, atracción, ética, clima o sentido de comunidad. La influencia de la cohesión en el grupo se manifiesta en una mayor o menor participación de sus miembros y en la conformidad hacia la mayoría.



**Gráfico 10 Dimensión Cohesión de grupo**  
Elaborado por: Serrano Natalia (2017)  
Fuente: Encuesta, SPSS.

### **Análisis o interpretación**

Esta dimensión, en su resultado, existente una percepción desfavorable de los funcionarios en un 53%, ante el patrón de estructura del grupo o equipos de trabajo, y las relaciones que emergen entre los miembros del grupo en un ítem positivo. Esta dimensión deriva aspectos como: solidaridad, atracción, ética, clima o sentido de comunidad. El 47% de los

colaboradores del área de emergencia no está satisfecho de la cohesión de grupo. Por lo tanto, se puede aprovechar la participación de sus miembros en mantener y mejorar: el clima laboral, manejo de conflictos, cooperación y Ambiente de trabajo, puntos a favor en minimizar los riesgos psicosociales.

### Estudio en relación con el Mobbing

**Tabla 17**

#### Estadísticos Mobbing

N	Válidos	68
	Perdidos	0
Media		1,97
Desv. típ.		0,170
Varianza		0,029
Rango		1
Mínimo		1
Máximo		2

Elaborado por: Serrano Natalia (2017)

Fuente: Encuesta, SPSS.

En el análisis estadístico descriptivo en referencia de la dimensión: Mobbing, con la utilización del programa estadístico SPSS, en donde por defecto, las variables se muestran en el orden en que se hayan seleccionado, por medias ascendentes o por medias descendentes. La muestra conformada de 68 funcionarios, los resultados en este caso, si la media es igual a 1,97., con una desviación típica de 0,170, contando con una varianza de 0,029, por lo tanto, la información de los funcionarios tiene un alto grado de participación y veracidad al momento de contar con su percepción.

**Tabla 18**

#### Dimensión Mobbing

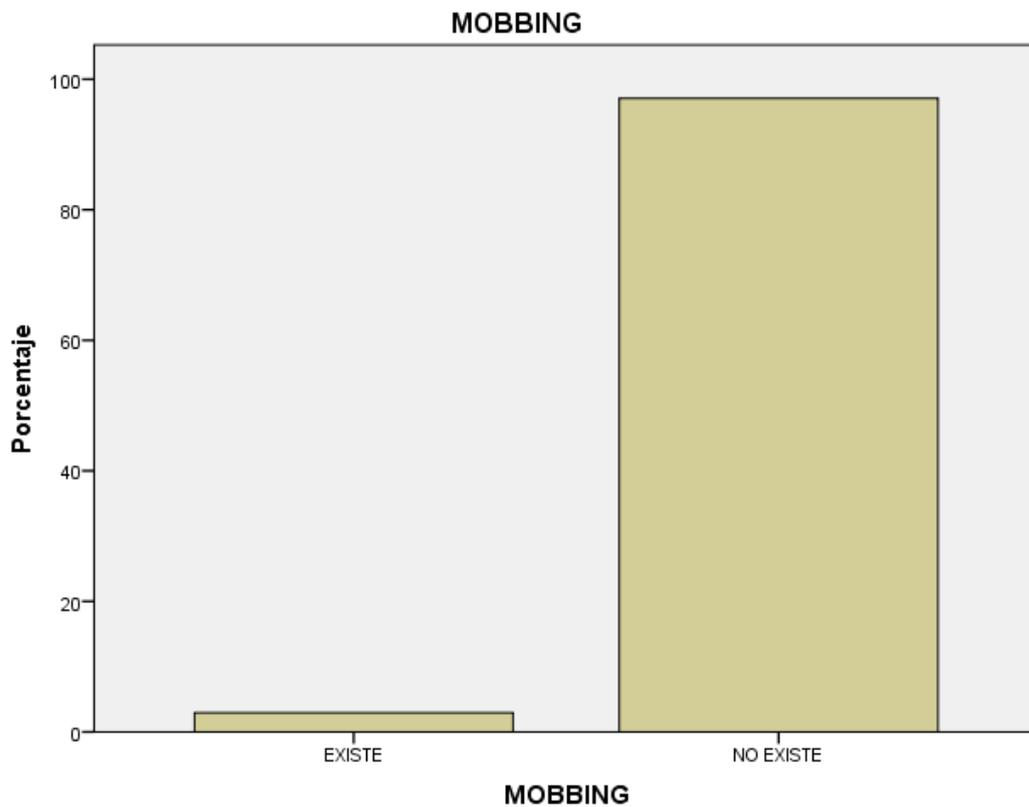
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	EXISTE	2	2,9	2,9	2,9
	NO EXISTE	66	97,1	97,1	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Elaborado por: Serrano Natalia (2017)

Fuente: Encuesta, SPSS.

La percepción de los funcionarios del área de emergencias, existe un adecuado porcentaje de

aceptación en rango de aprobación en un 97% respecto a la inexistencia de la dimensión de Mobbing, , reunimos las preguntas que se refiere a esta variable (28,29,30), en este sentido, el hostigamiento psicológico en el trabajo hace referencia a aquellas situaciones en las que una persona o un grupo de personas ejerce un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y durante un tiempo prolongado, sobre otra persona en el lugar de trabajo. El efecto que se pretende alcanzar es el de intimidar, apocar, reducir y consumir emocionalmente e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización.



**Gráfico 11 Dimensión Mobbing**  
**Elaborado por: Serrano Natalia (2017)**  
**Fuente: Encuesta, SPSS.**

**Análisis o interpretación**

Se evidencia que el hostigamiento psicológico en el trabajo no existe, porque el 97% de los funcionarios no están en situaciones, en las que un funcionario o grupo ejercen un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica extrema en el área de emergencias. El 3% es un dato menor de inconformidad, pero de prioridad debe ser atendido por la gestión del talento humano en la organización. Los resultados deben eliminar todo tipo

de intimidación, reducir los problemas de ataque emocional o intelectual para que no existan víctimas, con vistas a erradicar de la organización esta dimensión psicosocial.

### Variable dependiente: Satisfacción laboral

**Tabla 19**

#### Estadísticos satisfacción laboral

No	Válidos	68
	Perdidos	0
Media		2,76
Desv. típ.		1,009
Varianza		1,008
Rango		3
Mínimo		2
Máximo		5

Elaborado por: Serrano Natalia (2017)

Fuente: Encuesta, SPSS.

En el análisis estadístico descriptivo en referencia de la dimensión: satisfacción laboral, con la utilización del programa estadístico SPSS, en donde por defecto, las variables se muestran en el orden en que se hayan seleccionado, por medias ascendentes o por medias descendentes. La muestra conformada de 68 funcionarios, los resultados en este caso, si la media es igual a 2,76., con una desviación típica de 1,009, contando con una varianza de 1,008, por lo tanto, la información de los funcionarios tiene un alto grado de participación y veracidad al momento de contar con su percepción.

**Tabla 20**

#### Ámbito satisfacción laboral

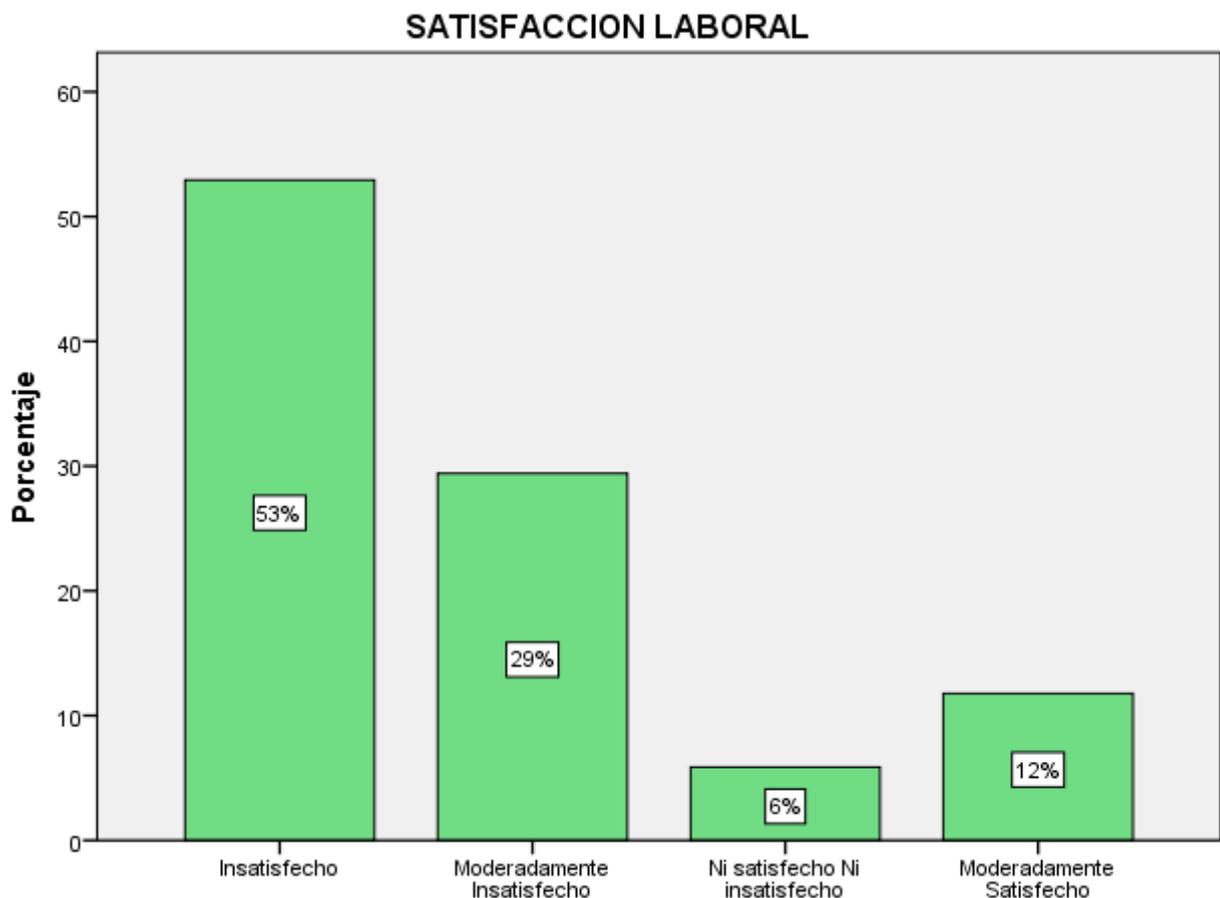
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	36	52,9	52,9	52,9
	Moderadamente Satisfecho	20	29,4	29,4	82,4
	Ni satisfecho, Ni insatisfecho	4	5,9	5,9	88,2
	Muy Satisfecho	8	11,8	11,8	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Elaborado por: Serrano Natalia (2017)

Fuente: Encuesta, SPSS.

La percepción de los funcionarios del área de emergencias existe un inadecuado porcentaje

de aceptación en rango de insatisfecho con 53% , moderadamente satisfecho correspondiente al 30%, ni satisfecho ni insatisfecho un 6% y muy satisfecho un 12% respecto a la Satisfacción Laboral. En consecuencia, estas cifras tienen su percepción en el cuestionario NTP 394, en donde la subescala de factores intrínsecos: aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc., además la subescala de factores extrínsecos: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo.



**Gráfico 12 Dimensión Satisfacción laboral**  
 Elaborado por: Serrano Natalia (2017)  
 Fuente: Encuesta, SPSS.

### **Análisis o interpretación**

En evidencia de estos resultados, el 53%, 29% y 12% de los funcionarios, tienen una percepción negativa ante su satisfacción laboral, dentro del área de emergencias, ante el 6% que no se siente ni positivo ni negativo ante esta situación. La organización demuestra que debe considerar más atención en esta dimensión de estudio, el grado de conformidad de los

funcionarios respecto a su entorno y condiciones de trabajo es negativo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la administración del Hospital General IESS Ambato, la calidad del trabajo y los niveles de servicio y productividad. Razón para que esta organización siga evaluando y priorizando programas de prevención de riesgos psicosociales.

#### **4.3 Verificación de la hipótesis**

##### **4.3.1 Planteamiento de la Hipótesis con análisis de Chi-cuadrado de Pearson**

###### **a) Modelo Lógico**

###### **Hipótesis nula**

**H<sub>0</sub>**=Las variables psicosociales no tienen relación significativa en la satisfacción laboral de los funcionarios de los servicios de emergencia del hospital General IESS Ambato

###### **Hipótesis alternativa**

**H<sub>1</sub>**=Las variables psicosociales tienen relación significativa en la satisfacción laboral de los funcionarios de los servicios de emergencia del hospital General IESS Ambato

###### **b) Modelo matemático**

$\hat{\chi}^2 > \hat{\chi}_{(n-1)(k-1)}^2 \Rightarrow$  Rechazar hipótesis nula (dependencia entre las variables)

$\hat{\chi}^2 < \hat{\chi}_{(n-1)(k-1)}^2 \Rightarrow$  Aceptar hipótesis nula (independencia entre las variables)

c) Determinación de la correlación de la relación

Tabla 21

Relación de variables

**Tabla de contingencia SATISFACCION LABORAL \* PARTICIPACIÓN IMPLICACIÓN Y RESPONSABILIDAD**

			PARTICIPACIÓN IMPLICACIÓN Y RESPONSABILIDAD			Total
			ADECUADO	INADECUADO	MUY INADECUADO	
SATISFACCION LABORAL	Insatisfecho	Recuento	0	1	0	1
		Frecuencia esperada	,2	,6	,2	1,0
		% dentro de SATISFACCION LABORAL	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de PARTICIPACIÓN IMPLICACIÓN Y RESPONSABILIDAD	0,0%	2,3%	0,0%	1,5%
	% del total	0,0%	1,5%	0,0%	1,5%	
	Moderadamente Satisfecho	Recuento	4	16	5	25
		Frecuencia esperada	4,4	15,8	4,8	25,0
		% dentro de SATISFACCION LABORAL	16,0%	64,0%	20,0%	100,0%
		% dentro de PARTICIPACIÓN IMPLICACIÓN Y RESPONSABILIDAD	33,3%	37,2%	38,5%	36,8%
	% del total	5,9%	23,5%	7,4%	36,8%	
	Satisfecho	Recuento	6	20	4	30
		Frecuencia esperada	5,3	19,0	5,7	30,0
% dentro de SATISFACCION LABORAL		20,0%	66,7%	13,3%	100,0%	
% dentro de PARTICIPACIÓN IMPLICACIÓN Y RESPONSABILIDAD		50,0%	46,5%	30,8%	44,1%	
% del total	8,8%	29,4%	5,9%	44,1%		
Muy Satisfecho	Recuento	2	6	4	12	
	Frecuencia esperada	2,1	7,6	2,3	12,0	
	% dentro de SATISFACCION LABORAL	16,7%	50,0%	33,3%	100,0%	
	% dentro de PARTICIPACIÓN IMPLICACIÓN Y RESPONSABILIDAD	16,7%	14,0%	30,8%	17,6%	
% del total	2,9%	8,8%	5,9%	17,6%		
Total	Recuento	12	43	13	68	
	Frecuencia esperada	12,0	43,0	13,0	68,0	
	% dentro de SATISFACCION LABORAL	17,6%	63,2%	19,1%	100,0%	
	% dentro de PARTICIPACIÓN IMPLICACIÓN Y RESPONSABILIDAD	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	17,6%	63,2%	19,1%	100,0%	

Elaborado por: Serrano Natalia (2017)

Fuente: Encuesta, SPSS.

Tabla 22

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,915	6	0,819
Razón de verosimilitudes	3,102	6	0,796
Asociación lineal por lineal	,086	1	0,769
N de casos válidos	68		
a. 7 casillas (58,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,18.			

Elaborado por: Serrano Natalia (2017)

Fuente: Encuesta, SPSS.

En consecuencia, y con un antecedente investigativo, se analiza:

La comprobación de la hipótesis es el Chi-cuadrado de Person.

El Chi-cuadrado es el que permite realizar una prueba de hipótesis, que compara la distribución observada de los datos con la distribución esperada, este método porque es un estudio social en el que involucra variables cuali-cuantitativas para determinar la muestra de poblaciones grandes.

El investigador puede elegir cualquier variable que se encuentre relacionada con la satisfacción laboral para realizar los cálculos del Chi-cuadrado

En función de estos datos se puede concluir que existe una relación significativa entre las dimensiones o variables psicosociales y la satisfacción laboral, con alto grado de certeza de la aplicación del cuestionario y sus reactivos, dando una mayor relevancia a la presente investigación, por tanto con el Chi-cuadrado de Pearson igual a  $0.819 > 0.05$ . Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ .

**Hi**=Las variables psicosociales tienen relación significativa en la satisfacción laboral de los funcionarios del servicio de emergencia del hospital General IESS Ambato

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

Mediante el estudio realizado a los funcionarios del servicio de Emergencia del Hospital General IESS Ambato, se estableció que la aplicación del método del INSL (Instituto Navarra de Salud Laboral), permitió llevar a cabo el primer acercamiento al estado general partiendo de cuatro variables que identificaron la situación de riesgos del entorno laboral en el que se desempeñan los funcionarios.

De los resultados obtenidos podemos destacar que:

Se determinó que los resultados obtenidos en la variable Participación, Implicación, Responsabilidad los funcionarios en un 63% están insatisfechos en el grado de autonomía del trabajador en la toma de decisiones que se realiza dentro del área de emergencias, sintiéndose excluidos en la toma de decisiones frente a los problemas dentro del servicio, generando un estado de poca importancia en el correcto cumplimiento de sus funciones.

Se establece en la segunda variables Formación, Información y Comunicación se evidencia en un 72% en el grado de inconformidad, por falta de interés que la organización demuestra por los trabajadores, limitando el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas, y el poco desarrollo de sus competencias laborales.

En el caso de la tercera variable Gestión del tiempo, en el que determina el nivel de autonomía concedida a los funcionarios para determinar el ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo con sus necesidades personales, están en un rango insatisfecho del 78%.

Y finalmente frente a la cuarta variables Cohesión de grupo, se evidencia que los factores están en un nivel desfavorable con 53% de participación que refleja que están en un punto medio las buenas relaciones o patrón de estructura de equipos de trabajo que existen entre los miembros del grupo, donde se incluye aspectos como solidaridad, atracción, ética, clima o sentido de comunidad laboral.

Se identificó, el nivel de satisfacción laboral para la determinación del estado de ánimo de los funcionarios del servicio de Emergencia del Hospital General IESS Ambato en un grado negativo del 53% de insatisfacción, por las bajo reconocimiento por el trabajo realizado, la baja posibilidad de promoción, los sistemas de turnos rotativos, la escasez creciente de recursos humanos, que traen como consecuencia agobio, fatiga, inadecuadas relaciones interpersonales y desmoralización entre estas profesionales y por consiguiente, el hecho de que se brinden cuidados de salud sin la calidad requerida que merece el sujeto sano o enfermo, que es, en definitiva, su objeto de atención principal.

El hostigamiento psicológico o Mobbing en el trabajo no existe, porque el 97% de los funcionarios no están en situaciones, en las que un funcionario o grupo ejercen un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica extrema en el área de emergencias.

Se evidenció que la Institución no cuenta con una herramienta implantada propiamente para el diagnóstico de riesgos psicosociales, por lo que este estudio en el primero en realizarse en el área, siendo un punto de partida para futuros estudios a fin de garantizar el bienestar de los funcionarios

## **5.2 Recomendaciones**

Fomentar la aplicación práctica para la participación, implicación, responsabilidad deberá adecuar los distintos niveles de participación (reuniones, correo institucional, foros, talleres, capacitaciones, grupos de trabajo, escritos, trato directo) con el objeto, que la supervisión sea más efectiva e incentive a que cada trabajador, tenga la confianza y un mayor control sobre sus tareas o funciones asignadas. Esta supervisión debe ser flexible y que recoja todos los puntos de mejora de los funcionarios que potencie su crecimiento en el trabajo, y desarrolle sus capacidades.

Para la formación, información y comunicación deberá crear tableros informativos, en donde se comunique a los funcionarios del área de emergencias sus funciones, competencias, atribuciones, los métodos que deben seguir, así como los objetivos de cantidad y calidad, el tiempo asignado, su responsabilidad y su autonomía, para así cumplir las metas asignadas o su gestión por resultados.

Para la gestión del tiempo deberá adecuar el volumen y horarios de trabajo a realizar, con el

tiempo necesario para su correcta ejecución, además el funcionario debe aportar con sus experiencias indicadores, que optimicen su eficacia en la gestión del tiempo.

Para la cohesión de grupo la organización debe tener en claro la participación social en sus funcionarios, con el apoyo afectivo, dotación de todos los equipos e instrumentos para realizar sus actividades, y la ayuda psicológica necesaria, ante eventos donde el funcionario este expuesto, para minimizar el estrés en su puesto de trabajo. Por último, la gestión del talento humano deberá resolver los conflictos de trabajo dentro del área de emergencia si es necesario.

Para el mobbing deberá actuar de manera inmediata si se presentan acosos laborales entre los funcionarios, los encargados deben difundir pancartas preventivas para desterrar este aspecto psicosocial, a fin de evitar enfermedades o renunciaciones de los funcionarios.

Realizar de manera sistemática anual, semestral o trimestral el desarrollo de una optimización de espacios físicos y adquisición de nuevos materiales o equipos necesarios para el cumplimiento de las actividades por parte de los funcionarios para generar una satisfacción laboral, como también la formulación de encuestas periódicas que indiquen el grado de satisfacción del personal, en materia de clima laboral y la eficacia del servicio, que midan el rendimiento laboral y riesgos en la salud de todos los funcionarios.

Dar seguimiento y control al programa de prevención de variables psicosociales del entorno laboral, en base a indicadores de medida dispuesto en el Sistema SAITE del ministerio de trabajo. Con enfoque en medidas de prevención, promoción y educación, mediante la identificación, medición, evaluación y control de los riesgos psicosociales para fomentar el bienestar físico, mental, social en los espacios laborales de las/los trabajadoras y/o servidores, garantizando la igualdad y no discriminación en el ámbito laboral.

Se plantea, fomentar buenas prácticas o programas de mejoramiento del desempeño laboral con criterios preventivos, ya que es un factor clave de éxito y permite optimizar el rendimiento laboral en un entorno donde se desarrollan las actividades de manera segura y se cuida la salud integral del talento humano priorizando en el factor psicosocial

## CAPÍTULO VI

### PROPUESTA

#### 6.1. Datos informativos.

**Tema:** Programa de prevención de las variables con riesgo psicosocial del entorno laboral, en base a indicadores de medida dispuesto en el Sistema SAITE del Ministerio de Trabajo para la satisfacción en el trabajo de los funcionarios del servicio de emergencia del Hospital General IESS Ambato.

**Institución Ejecutora:** Hospital General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ambato.

**Beneficiarios:** El Talento Humano que conforma el servicio de emergencia del Hospital General IESS Ambato.

**Ubicación:** Av. Rodrigo Pachano entre calles Eduardo Mera y Edmundo Martínez.

**Provincia:** Tungurahua.

**Cantón:** Ambato

**Misión:** Proteger a la población asegurada por el IESS, contra las contingencias que determina la normativa vigente, garantizando el derecho al buen vivir.

**Visión:** Ser una institución referente en Latinoamérica, permanente, dinámica, innovadora, efectiva y sostenible, que asegura y entrega prestaciones de seguridad social con altos estándares de calidad y calidez bajo sus principios y valores rectores.

**Tiempo Estimado para la Ejecución:** 360 días a partir de junio 2018

**Equipo técnico responsable:** Investigador, Tutor, Departamento de Talento Humano, Directores y jefes del servicio de emergencias.

#### **Costo de la Propuesta:**

El programa de reconocimientos laborales dispondrá de un presupuesto equivalente a 1 % del presupuesto anual del IESS Ambato, o de acuerdo con la disponibilidad anual de recursos de

la institución.

Para este caso, se dispondrá con la disponibilidad anual registrada en el plan operativo anual del presupuesto 2018 del IESS del Cantón Ambato, aproximadamente el costo de programa de reconocimientos laborales es 10.000 USD.

Además, el costo total para la ejecución de la presente investigación fue de \$430,50 dólares americanos, el mismo que se detalla a continuación:

**Tabla 23**

**Costo de la investigación de campo**

<b>NÚMERO</b>	<b>DETALLE</b>	<b>RECURSO</b>	<b>VALOR (USD)</b>
1	Papel Bond	Material	50
2	Internet	Tecnológico	80
3	Impresiones	Material	150
4	Anillados	Material	35
5	Empastado	Material	40
6	Suministros de Oficina	Material	20
7	Transporte	Material	35
<b>SUBTOTAL</b>			<b>410</b>
<b>IMPROVISTOS 5%</b>			<b>20,5</b>
<b>TOTAL</b>			<b>430,5</b>

**Fuente:** Propia Investigación

**Elaborado por:** Natalia Serrano (2018)

## **6.2 Antecedentes de la propuesta**

Las limitantes condiciones laborales, en la mayoría de las ocasiones y dependiendo la exposición en áreas de trabajo, en las organizaciones, han supuesto una amenaza para la salud del talento humano, que han originado accidentes y enfermedades relacionados con la salud de todo tipo. La administración y gestión de calidad busca mecanismos en donde la prevención es prioridad, para evitar estos problemas de salud y seguridad, pero las condiciones laborales siguen siendo preocupantes, sin embargo, la atención por los riesgos laborales se ha centrado históricamente en los riesgos físicos y ambientales, pero en la actualidad se ha producido una atención creciente en los riesgos psicosociales.

Algunos riesgos ocupacionales en funcionarios de organizaciones de salud en Ecuador, tales como traumatismos, ruidos, agentes carcinogénicos, partículas transportadas por el aire y riesgos ergonómicos representan una parte considerable de la carga de morbilidad derivada de enfermedades crónicas: 37% de todos los casos de dorsalgia; 16% de pérdida de audición; 13% de enfermedad pulmonar obstructiva crónica; 11% de asma; 8% de traumatismos; 9% de cáncer de pulmón; 2% de leucemia; y 8% de depresión. Anualmente, 12,2 millones de personas, mayormente de países en desarrollo, mueren en edad laboral a causa de enfermedades no transmisibles. En la mayoría de los países, los problemas de salud relacionados con el trabajo ocasionan pérdidas que van del 4 al 6% del PIB. Los servicios sanitarios básicos para prevenir enfermedades ocupacionales y relacionadas con el trabajo cuestan una media de entre US\$18 y US\$60 (paridad del poder adquisitivo) por trabajador.(OMS, 2017)

En consecuencia, y con antecedente de estas cifras, sumado a la realidad del talento humano que realiza las actividades en el área de emergencias, la propuesta se basa en definir indicadores que midan las acciones, programas, procesos, etc., que cuenta la organización en la actualidad, referente a la norma de la política de seguridad y salud del trabajo IESS Hospital Ambato. La formulación de dichos indicadores que miden la norma se fundamenta para su real aplicación en el programa de prevención de riesgos psicosociales en espacios laborales, emitido por el Ministerio de Trabajo del Ecuador.

### **6.3 Justificación**

El talento humano que trabaja en el servicio de emergencia pasa aproximadamente una tercera parte de su tiempo en el lugar de trabajo. Las condiciones de empleo y de trabajo tienen efectos considerables sobre la equidad en materia de salud. Las buenas condiciones de trabajo pueden proporcionar protección y posición social, oportunidades de desarrollo personal, y protección contra riesgos físicos y psicosociales. También pueden mejorar las relaciones sociales y la autoestima de los empleados y producir efectos positivos para la salud.

Los riesgos para la salud en el lugar de trabajo, incluidos el calor, el ruido, el polvo, los productos químicos peligrosos, las máquinas inseguras, cargas de trabajo, horarios rotativos, traslado como atención de emergencias y el estrés psicosocial provocan enfermedades ocupacionales y pueden agravar otros problemas de salud en el talento

humano. Las condiciones de empleo, la ocupación y la posición en la jerarquía del lugar de trabajo también afectan a la salud. Las personas que trabajan bajo presión o en condiciones de empleo precarias son propensas a sufrir este tipo de riesgos, a más de realizar menos actividad física y tener una dieta poco saludable. (OMS, 2017)

La gestión del talento humano en el Hospital General IESS Amato es determinante, por la atención sanitaria general, todos los trabajadores, y particularmente los funcionarios de alto riesgo, necesitan una norma eficaz y esta norma indicadores que midan, evalúen y reduzcan la exposición a riesgos ocupacionales, de acuerdo al programa o acciones previstas, así como servicios de vigilancia médica para la detección precoz de enfermedades y traumatismos ocupacionales y relacionados con el trabajo.

En base a información confiable de este trabajo investigativo, acerca de las variables psicosociales del entorno laboral, para la satisfacción en el trabajo de los funcionarios, motiva la prevención y cobertura, con la formulación y diseño de indicadores a la norma y acciones, que influirá en la determinación de porcentajes, para la toma de decisiones, a corto, mediano y largo plazo, asociado a la actividad misma y su contexto de salud y seguridad ocupacional. Esto además de generar una cultura organizacional más efectiva, obteniendo resultados positivos en la prevención, beneficiará al Hospital del IESS Ambato en su productividad laboral, reduciendo sus índices: de accidentabilidad, problemas psicosociales, rotación de personal, despidos, costos, y asegurando una calidad y seguridad en el entorno de trabajo, adecuada para el personal, mejorando así el cumplimiento y seguimiento de la gestión diaria para la satisfacción laboral.

## **6.4 Objetivos**

### **6.4.1 General:**

Proponer un programa de prevención de variables psicosociales del entorno laboral, en base a indicadores de medida dispuesto en el Sistema SAITE del Ministerio de Trabajo, para la satisfacción en el trabajo de los funcionarios del servicio de emergencia del Hospital General IESS Ambato.

### **6.4.2 Específicos:**

- Desarrollar los procedimientos de aplicación del programa de prevención de variables psicosociales del entorno laboral según lineamientos del Sistema SAITE del ministerio de trabajo.
- Crear los formatos de gestión de las variables psicosociales que permitan el cumplimiento de los indicadores proactivos de control.
- Fomentar y dar a conocer los resultados de las mediciones para la aplicación de acciones que mejoren la salud y la seguridad en el trabajo.

## **6.5 Análisis de Factibilidad**

La propuesta cuenta con la factibilidad de acceder a la información y con la colaboración del área del servicio de emergencia del Hospital General IESS Ambato; con el propósito de optimizar la gestión del talento humano, en base al desarrollo de proponer un programa de prevención de variables psicosociales del entorno laboral, en base a indicadores de medida a la norma de salud y seguridad, para la satisfacción en el trabajo de los funcionarios.

Se determinará la factibilidad de la propuesta mediante los siguientes aspectos:

### **Socio - cultural**

En este aspecto la propuesta se basa en la resolución WHA60.26 de la Asamblea Mundial de la Salud titulada, “Salud de los trabajadores: plan de acción mundialista a los Estados Miembros a que hagan lo posible por garantizar la plena cobertura de todos los trabajadores, incluidos los del sector no estructurado, los de las empresas pequeñas y medianas, los trabajadores agrícolas y los trabajadores migrantes y por contrata, mediante intervenciones esenciales y servicios básicos de salud ocupacional destinados a la prevención primaria de las enfermedades y lesiones relacionadas con el trabajo.”

La estrategia propuesta por la (OMS, 2017) para mejorar la cobertura sanitaria de los trabajadores, incluidos los de las pequeñas empresas y el sector no estructurado, consiste en trabajar con los países en las orientaciones estratégicas siguientes:

1. Fortalecer la capacitación de los dispensadores de atención primaria (médicos generalistas, enfermeras, especialistas en medio ambiente y salud pública y agentes de salud comunitarios) para que presten servicios básicos de salud ocupacional, por ejemplo asesoramiento sobre la mejora de las condiciones de trabajo, el

seguimiento del estado de salud de los trabajadores y la detección de las enfermedades ocupacionales más comunes entre los trabajadores de las pequeñas empresas, las zonas rurales, las granjas, el sector no estructurado y los migrantes.

2. Ampliar la cobertura y mejorar la calidad de los servicios especializados en salud ocupacional en las empresas grandes y medianas y en las zonas industriales, con particular atención a la evaluación y reducción de los riesgos ocupacionales; vigilancia y mejoramiento del entorno, la organización, la maquinaria y el equipo de trabajo; detección precoz y rehabilitación de enfermedades ocupacionales; promoción de la salud; y prestación de primeros auxilios en el lugar de trabajo.
3. Establecer vínculos entre los servicios de salud ocupacional y los centros de atención primaria, a fin de facilitar la atención de los trabajadores que padecen enfermedades crónicas y su reincorporación al trabajo después de largos períodos de baja por enfermedad.
4. Desarrollar iniciativas, instrumentos y métodos saludables en el lugar de trabajo para que las empresas y otros entornos de trabajo puedan ocuparse mejor de la salud sin depender excesivamente de los servicios sanitarios profesionales.
5. Incluir la salud ocupacional en la capacitación, tanto anterior a la entrada en servicio como en el servicio, de todos los dispensadores de atención sanitaria de primera línea y de algunos médicos especialistas en oncología, dermatología, neumología, neurología y trastornos del aparato locomotor.
6. Elaborar hojas de rutas para afianzar el acceso de los trabajadores a intervenciones y servicios esenciales definidos en el ámbito nacional y destinado a prevenir y controlar las enfermedades ocupacionales y relacionadas con el trabajo. Esto incluye el seguimiento de la cobertura y el establecimiento de metas realistas compatibles con los recursos humanos y financieros para la salud y las tradiciones locales. (OMS, 2017)

### **Área cognoscitiva**

Las variables psicosociales del entorno laboral, y la satisfacción en el trabajo de los funcionarios del servicio de emergencia del Hospital General IESS Ambato, es un tema investigativo contemporáneo, y su supremacía cognoscitiva radica en la experiencias y realidades que vive el talento humano en la organización, apoyado por sin número de aportes académicos y normativas, nacionales e internacionales, analizados en este trabajo, a fin de

optimizar mecanismos que faciliten la utilidad o viabilidad de la propuesta, la área cognoscitiva de este tema se enmarca en el campo de desarrollo humano social e integral, en programas de investigación que tienen cobertura a grupos de atención prioritaria por actividades delicadas, o de riesgo, que los funcionarios realizan dentro de la organización.

### **Organizacional**

En este marco la estructura organizacional en cada una de sus áreas, la propuesta tiene funcionalidad y se adapta a la normativa de salud en el trabajo que cuenta el Hospital del IESS Ambato, la máxima autoridad, directores departamentales y jefes de área con la supervisión del departamento de salud y seguridad ocupacional, son los responsables directos de ejecutar esta propuesta, la misma en vista que traerá beneficios: de mejora en minimización de accidentes, riesgos psicosociales, propende un equilibrio en la salud emocional, y es la medición real, para realizar programas que mejoren la satisfacción laboral.

### **Económico – Financiera**

La inversión en el talento humano es obligatoria y necesaria, la organización tiene un compromiso mutuo, en el cual los funcionarios se identifican, con su esfuerzo para así alcanzar con sus metas propuestas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros, y la empresa necesita de ellos para alcanzar sus objetivos. Esta propuesta es viable por su bajo costo, solo representa el grado de compromiso, tiempo y control que se realiza a la normativa en el aspecto de minimización de riesgos en el trabajo. El presupuesto real será, estudiado, gestionado, aprobado y controlado, en el programa de salud y seguridad ocupacional, que parte del periodo fiscal en que se rige el Hospital del IESS Ambato.

### **Legal**

La propuesta se halla dentro de la normativa legal, vigente de nuestro país, convenios y tratados internacionales y el reglamento de salud y seguridad ocupacional del IESS Ambato.

- Constitución de la república:

Capítulo segundo

Derechos del buen vivir

## Sección octava

### Trabajo y seguridad social

- Código trabajo, LOSEP en lo que respecta a salud y seguridad en el trabajo en todas sus formas.
- Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Capítulo III – Artículo 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 mapa de riesgos.”

- Resolución 957 Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo

#### Art. 1 Literal b)

##### Gestión Técnica:

- Identificación de Factores de Riesgo
  - Evaluación de los Factores de Riesgo
  - Control de Factores de Riesgo
  - Seguimiento de Medidas de Control
- Resolución CD333 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;”(Ministerio de Relaciones Laborales , 2013)
  - Reglamento de salud y seguridad ocupacional del IEES Ambato.
  - Programa de prevención de riesgos psicosociales del Ministerio de Trabajo Acuerdo

Ministerial No. MDT-2017-0135, Sistema SAITE.

## **6.6 Fundamentación**

La fundamentación teórica científica de la propuesta se halla enmarcada por los siguientes hallazgos bibliográficos.

**Tabla 24**  
**Matriz de hallazgos bibliográficos**

<b>MATRIZ DE HALLAZGOS BIBLIOGRÁFICOS</b>				
<b>AUTOR</b>	<b>TEORÍA</b>	<b>CONCEPTUALIZACIÓN</b>	<b>DIMENSIONES – HALLAZGOS</b>	<b>APORTE DE LA TEORÍA</b>
(Maslow, 1954)	Teoría de la jerarquía de necesidades	Identificación de cinco niveles de necesidades del individuo (Fisiológicas, seguridad, sociales, estima, autorrealización)	<p><b>Necesidades:</b></p> <p>Fisiológicas (Alimento, vestido, confort, instinto de conservación.)</p> <p>Seguridad (Seguridad, estabilidad, evitar los daños físicos, evitar los riesgos)</p> <p>Sociales (Compañerismo, aceptación, pertenencia, trabajo en equipo)</p> <p>Estima (Reconocimiento, responsabilidad, sentimiento de cumplimiento, prestigio)</p> <p>Autorrealización(Autoexpresión, independencia, competencia, oportunidad.)</p>	El talento humano dentro de una organización logra satisfacer estas necesidades a base de una relación laboral con la organización, y a su vez es la gestión del talento humano a base de cuidar su salud y seguridad y poder llegar a satisfacer estas necesidades dentro de la organización.
(Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1967)	Teoría del factor dual	El talento humano tiende a atribuir esta situación a ellos mismos, mencionando características o factores intrínsecos como: los logros, el reconocimiento, el trabajo mismo, la responsabilidad, los ascensos, etc. En cambio cuando se encuentran insatisfechos	<p><b>FACTORES HIGIÉNICOS:</b></p> <p><b>Factores económicos:</b> Sueldos, salarios, prestaciones.</p> <p><b>Condiciones físicas del trabajo:</b> Iluminación y temperatura adecuadas, entorno físico seguro.</p> <p><b>Seguridad:</b> Privilegios de antigüedad, procedimientos sobre quejas, reglas de trabajo justas, políticas y procedimientos de la organización.</p> <p><b>Factores Sociales:</b> Oportunidades para relacionarse con los demás compañeros.</p> <p><b>Estatus:</b> Títulos de los puestos, oficinas propias, privilegios,</p>	De la teoría de Herzberg se deriva el concepto de jobenrichment (enriquecimiento del trabajo) que supone diseñar el trabajo de un modo más ambicioso y seguro de modo que permita satisfacer motivos de más alto valor, como la salud en el entorno laboral.

		tendían a citar factores externos como las condiciones de trabajo, la política de la organización, las relaciones personales, etc.	control técnico.  <b>FACTORES MOTIVADORES:</b> <b>Tareas estimulantes:</b> Posibilidad de manifestar la propia personalidad y de desarrollarse plenamente. - <b>Sentimiento de autorrealización:</b> Certeza de contribuir en la realización de algo de valor. - <b>Reconocimiento de una labor bien hecha:</b> La confirmación de que se ha realizado un trabajo importante. - <b>Logro o cumplimiento:</b> La oportunidad de realizar cosas interesantes. - <b>Mayor responsabilidad:</b> El logro de nuevas tareas y labores que amplíen el puesto y brinden un mayor control de este.	
(Mcgregor, 1966)	Teoría X y Y	<b>La teoría X:</b> supone que los seres humanos son perezosos que deben ser motivados a través del castigo y que evitan las responsabilidades.  <b>La teoría Y:</b> supone que el esfuerzo es algo natural en el trabajo y que el compromiso con los objetivos supone una recompensa y, que los seres humanos tienden a buscar responsabilidades.	<b>HIPÓTESIS X:</b> - La gente no quiere trabajar. - La gente no quiere responsabilidad, prefiere ser dirigida. - La gente tiene poca creatividad. - La motivación funciona solo a los niveles fisiológicos y de seguridad. - La gente debe ser controlada y a veces obligada a trabajar.  <b>HIPÓTESIS Y:</b> - Bajo condiciones correctas el trabajo surge naturalmente. - La gente prefiere autonomía. - Todos somos creativos en potencia - La motivación ocurre en todos los niveles - Gente Motivada puede autodirigirse	Son las actividades o desempeño del talento humano más su actitud y competencias premisas para determinar el éxito o fracaso de una organización, la gestión del talento humano debe realizar un estudio a sus colaboradores para aprovechar esta teoría en busca de lograr un equilibrio en factores Y y Y en búsqueda y visión del factor Y para lograr aumentar las capacidades en el desarrollo organizacional.

<p>(Vieco &amp; Llanos, 2014)</p>	<p>Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo</p>	<p>Los factores psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo, y sobre todo de su organización, que pueden afectar la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también se les denomina estrés. Los factores psicosociales representan la exposición, la organización del trabajo, el origen de esta, mientras que el estrés es el precursor del efecto.</p>	<p>Se basa en, Wang Schmitz(2010), <b>Factores de riesgo psicosocial por fuera del trabajo:</b> tensión laboral, eventos negativos en la vida cotidiana y acontecimientos traumáticos en la niñez mayor riesgo de Depresión mayor. No asociación de tensión laboral con los factores de riesgo psicosocial por fuera del trabajo. La incidencia de depresión mayor de acuerdo con la exposición fue: No expuestos 2,4% con 1 factor estreso 4,3%, con 2 factores 6,6%. Se confirma la dosis respuesta.</p> <p>Se basa en, KawakamiTsutsumi(2010), <b>Depresión, ansiedad y estrés laboral:</b> Depresión 35,4%, ansiedad 47,2% y estrés 31,1%. En análisis de regresión múltiple la demanda psicológica y la inseguridad laboral están asociadas positivamente con depresión, ansiedad y estrés, y el apoyo del jefe es un factor protector.</p> <p>Se basa en Wang et al. (2009), <b>Incidencia de depresión mayor:</b> 4% de depresión mayor (dm): en personas con cambios en tensión y baja tensión, 8% de dm no cambios y alta tensión, 4,4% de dm con cambios de alta a baja tensión y 6,9% con cambios de baja a alta tensión</p>	<p>Los trastornos asociados al estrés laboral incluyen un amplio abanico y van desde los situados en la esfera psicosocial a corto plazo (ansiedad, depresión y trastornos psicósomáticos) hasta los de la esfera biológica a más largo plazo (infarto agudo, úlceras de estómago o dolor de espalda). Se ha sugerido que el estrés podría afectar las condiciones de salud física y mental, siendo los trastornos más susceptibles aquellos que alterarían los sistemas cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal, inmunitario, endocrinológico y muscular, además de la salud mental (Llorens et al., 2010).</p>
<p>. (Ministerio de Relaciones Laborales ,</p>	<p>Factores psicosociales, factores</p>	<p>En la actualidad, existen tres formas de referirse a los aspectos psicosociales: como factores psicosociales, como factores</p>	<p><b>Factores Psicosociales Laborales:</b> Conjunto de percepciones y experiencias del empleado; interacciones en el trabajo, su medio ambiente, satisfacción,</p>	<p>Los factores y los riesgos psicosociales no son un tema secundario en la Salud Laboral. En la actual situación</p>

2013)	psicosociales de riesgo y riesgos psicosociales	psicosociales de riesgo y como riesgos psicosociales. Frecuentemente se usan como intercambiables y no existe una diferenciación usual y académica neta entre ellos, sin embargo, se pueden advertir aspectos diferenciales en su uso y una cierta gradación en las connotaciones implicadas.	necesidades, cultura y situación personal. <b>Factores Psicosociales De Riesgo:</b> Condiciones organizacionales que poseen elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud física y psicológica del trabajador. <b>Riesgos Psicosociales:</b> Son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente	organizacional y del mercado del trabajo son uno de sus grandes problemas. Los riesgos de seguridad, ambientales y ergonómicos no han sido solucionados de forma suficiente, y es importante atender a los nuevos riesgos emergentes, lo que constituye un verdadero reto en la Salud Laboral.
(Chiavenato, 2004)	Administración de recursos humanos, higiene y seguridad en el trabajo	Los programas de seguridad y de salud constituyen algunas de estas actividades paralelas importantes para el mantenimiento de las condiciones físicas y psicológicas del personal. Desde el punto de vista de la administración de recursos humanos, la salud y la seguridad de los empleados constituyen una de las principales bases para la preservación de la fuerza laboral adecuada. La salud es un estado completo de bienestar físico, mental y social, y no sólo la ausencia de enfermedad.	<b>Servicios adicionales</b> , como parte de la inversión empresarial sobre la salud del empleado y de la comunidad; éstos incluyen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa informativo destinado a mejorar los hábitos de vida y explicar asuntos de higiene y de salud.</li> <li>• Programa regular de convenios o colaboración con entidades locales para la prestación de servicios de radiografías, programas recreativos, conferencias, etc.</li> <li>• Verificaciones interdepartamentales –entre supervisores, médicos y ejecutivos- sobre señales de desajuste que implican cambios de tipo de trabajo, de departamento o de horario.</li> <li>• Previsiones de cobertura financiera para casos esporádicos de prolongada ausencia del trabajo por enfermedad o accidente, mediante planes de seguro de vida colectivo, o planes de seguro médico colectivo.</li> <li>• Extensión de beneficios médicos a empleados pensionados, incluidos planes de pensión o de jubilación.</li> </ul>	La higiene en el trabajo o higiene industrial es eminentemente preventiva, que se dirige a la salud y al bienestar del trabajador para evitar que éste se enferme o se ausente de manera temporal o definitiva del trabajo.  La higiene en el trabajo implica el estudio y control de las condiciones de trabajo, variables situacionales que influyen de manera poderosa en el comportamiento humano.

**Fuente:** Las 8 teorías más importantes sobre la satisfacción y seguridad ocupacional (Gross, 2012)

**Elaborado por:** Natalia Serrano (2018)

## 6.7 Metodología

La presente propuesta, tiene su metodología basada en el sistema informático Sistema de Administración Integral del Trabajo y Empleo (SAITE), que es una herramienta informática que propia del Ministerio de Trabajo del Ecuador que sirve para:

- Llevar una base de datos de la información de los trabajadores: herramienta para que el empleador pueda cumplir su obligación de mantener un registro con la información de sus trabajadores. Los empleadores que utilicen este sistema no estarán obligados a llevar otro tipo de registro.
- Se fundamenta en un instructivo para el Cumplimiento de las Obligaciones de los Empleados Públicos y Privados. Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0135.  
**Art. 10.-** Obligaciones en materia de seguridad, salud del trabajo y gestión de riesgos.-El empleador deberá efectuar el registro, aprobación, notificación y/o reporte de obligaciones laborales en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- Elaborar un manual de procedimientos que permita conocer las actividades que deben seguirse para desarrollar las funciones de la prevención de los riesgos psicosociales.

### La utilización

Contiene una Guía para la implementación del Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales 2018.

En consecuencia la propuesta expone lineamientos técnicos de formulación de indicadores cuya aplicación, desarrollo progresivo, evaluación y mejora continua , con la ejecución del personal responsable del cumplimiento normativo, pueda garantizar efectivamente el abordaje de los factores de riesgo psicosociales, a través de la aplicación de metodologías que identifiquen el origen de los problemas, considerando las características de la organización del trabajo, con el fin de implementar medidas con un enfoque de prevención, promoción y educación mejorando las condiciones de las variables psicosociales del entorno laboral y la satisfacción en el trabajo de los funcionarios del servicio de emergencia del Hospital General IESS Ambato.

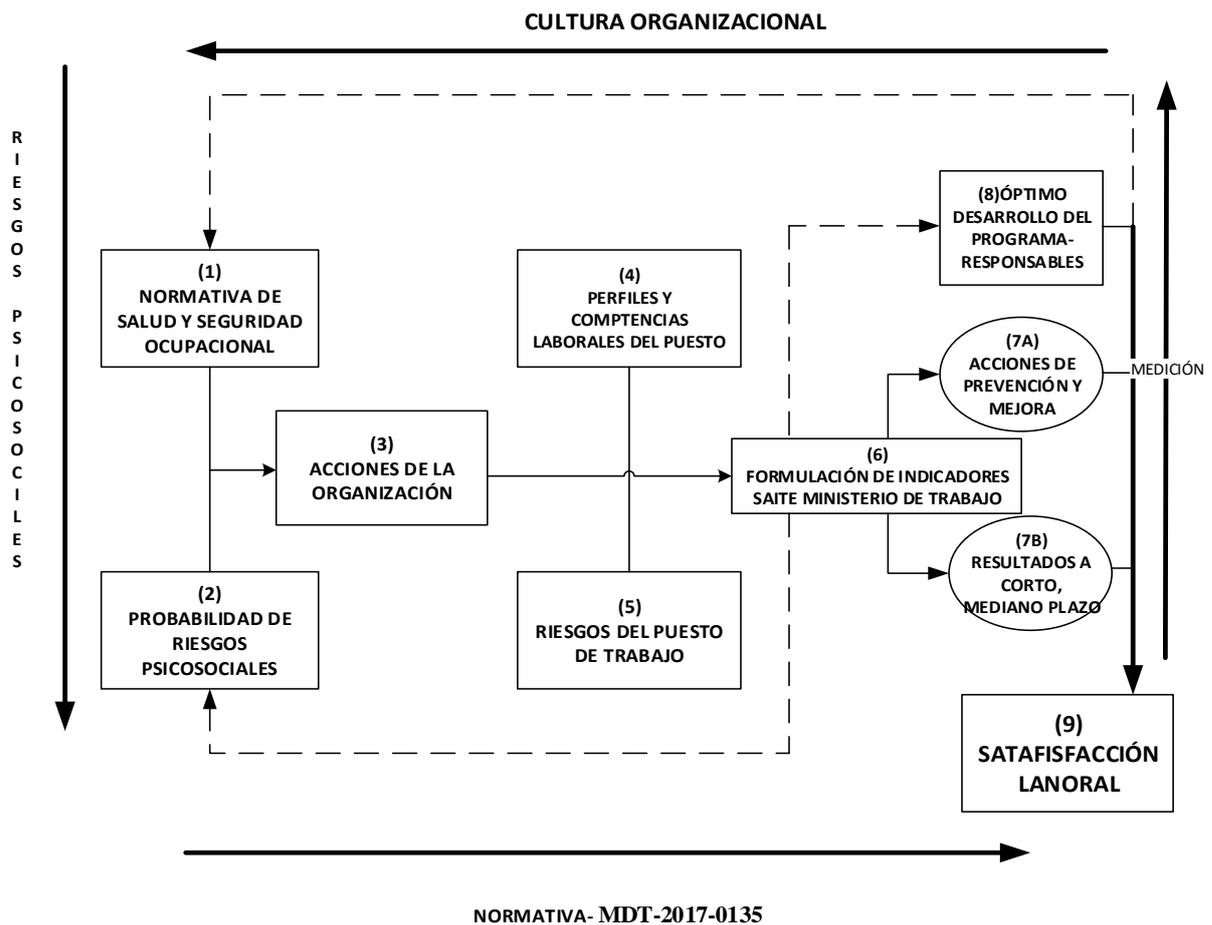
Tabla 25

Programa de prevención de variables psicosociales

<b>PROGRAMA DE RECONOCIMIENTOS LABORALES</b>		
<b>NÚMERO</b>	<b>ETAPA</b>	<b>ACCIONES Y RELACIONES</b>
1	Normativa	Código de trabajo, LOSEP
		Reglamento Interno
		Programa de Riesgos Psicosociales
2	Aplicación del modelo	Modelo de calificaciones para el programa de reconocimientos
3	Presupuesto	Presupuesto año fiscal
4	Evaluación del programa	Medición de indicadores
5	Cronograma	Mensual, trimestral semestral
6	Modelo operativo	Modelo de acuerdo con el ministerio de trabajo

Elaborado por: Natalia Serrano (2018)

## 6.8 Modelo Operativo



**Gráfico 13 Modelo operativo-Riesgos Psicosociales**  
**Elaborado por: Serrano Natalia (2017)**

Este modelo de riesgos psicosociales en un entorno laboral tiene la posibilidad de incluir una medición, de ahí que el reconocimiento de la presencia de determinados factores de riesgo laboral conduce a la necesidad de poder medir la magnitud de los mismos. Así, como es costumbre en la higiene industrial, del reconocimiento pasamos a la medición que, de llevarse de manera adecuada, nos conducirá a las medidas de prevención y control que debemos adoptar. La evaluación de los factores de riesgo laboral es un conjunto de pasos articulados en un método que se deriva de una concepción teórica. Para estimar la magnitud mediante medición es que son indispensables estos instrumentos de “evaluación de riesgos psicosociales”, los instrumentos son entonces indispensables, pero no suficientes para la evaluación de los factores de riesgo laboral en una empresa.

El proceso o ejecución se evalúa a través de indicadores y criterios que muestran el grado de desarrollo alcanzado del programa, así como la proporción de cumplimiento respecto a

lo programado al inicio del período. Entre otros, se analizan los relacionados con la integralidad de las acciones para el diagnóstico, la planeación, así como el grado de intervención sobre las condiciones de trabajo y de salud.

Los indicadores de cobertura son considerados como indicadores de resultados, para efectos de la presente evaluación se incluyeron al interior de los indicadores de proceso, dado que están íntimamente relacionados con el grado de ejecución y avance del programa. Se entiende como cobertura la proporción en la que se atendieron las necesidades de los sujetos, entendiéndose por éstos, las personas, eventos y ambiente.

Los indicadores de impacto miden los resultados del programa de salud ocupacional en relación con las condiciones de trabajo y de salud durante el período de interés. Para tal efecto se tienen en cuenta las variaciones tanto en la proporción de personas expuestas a los factores de riesgo prioritarios, como en los indicadores de accidentalidad, enfermedad profesional y ausentismo.

### **6.8.1 Administración de los recursos de la propuesta**

#### **Dirección general**

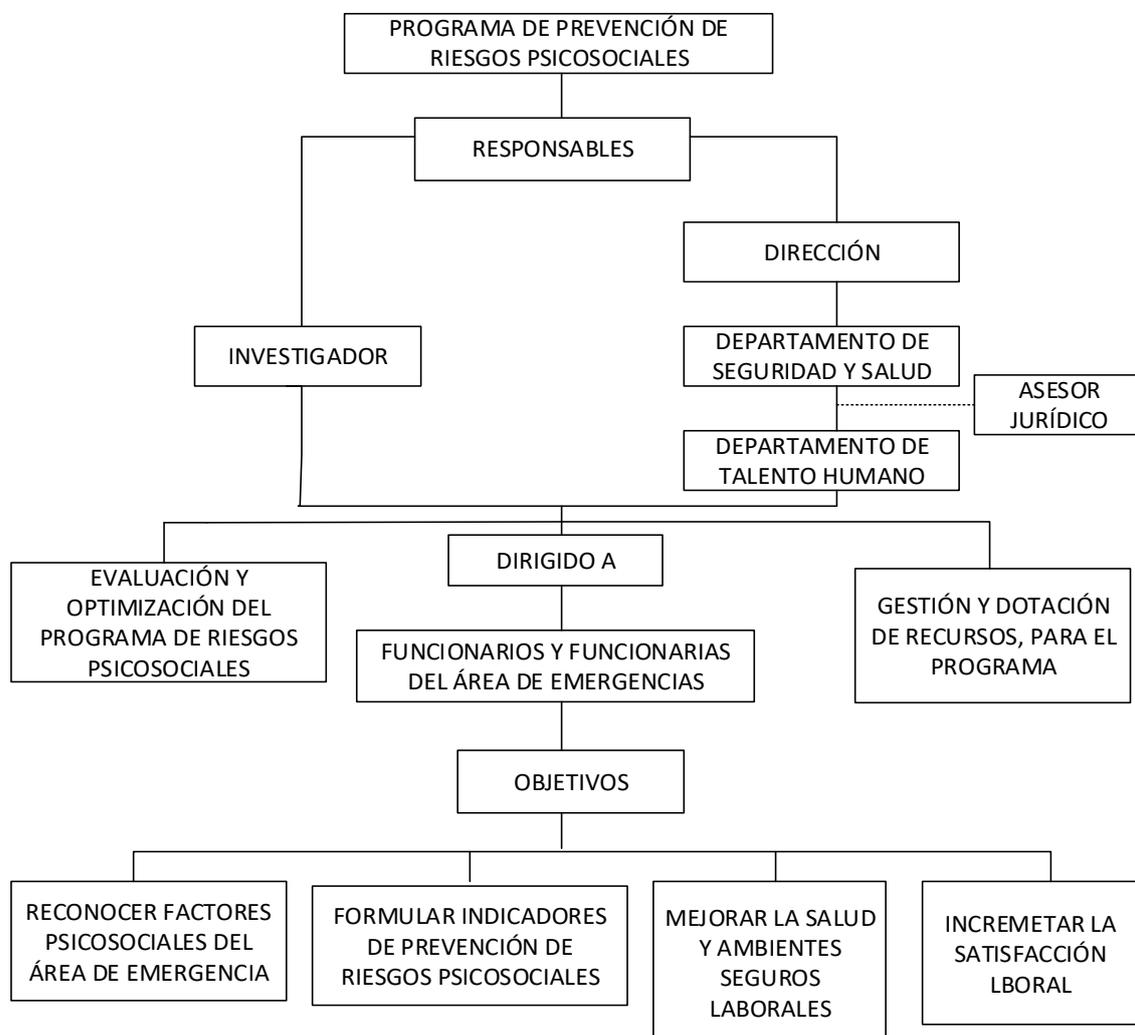
- Asegurar los recursos necesarios, humanos y materiales, que permitan el cumplimiento eficaz del presente programa de prevención de riesgos psicosociales dentro área del servicio de emergencia del Hospital General IESS Ambato.
- Liderar y hacer cumplir el presente programa, acorde con los compromisos de la Política Integrada del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud Ocupacional del Hospital General IESS Ambato.

#### **Jerarquías**

- Responsable de talento humano, jefes o responsables de área, Técnico o responsable de seguridad y salud en el trabajo, Integrantes de organismos paritarios de seguridad e higiene del trabajo, Trabajadora social, Médico ocupacional interno o servicio médico contratado, supervisor y funcionarios del área del servicio de emergencia del Hospital General IESS Ambato.

Además, con la administración eficaz de este programa de pretende

- Crear un ambiente de trabajo donde haya una responsabilidad compartida, generadora de interés y respeto mutuo entre los funcionarios del área de emergencia con la Dirección del Hospital y demás unidades, en materia de salud y seguridad ocupacional a fin de minimizar riesgos a la salud laboral.
- Ofrecer liderazgo inspirador y hacer que los funcionarios se sientan parte primordial o socios estratégicos de la organización en un sentido social más amplio. Los trabajos con ambientes seguros tienden a entusiasmar a los funcionarios a optimizar sus actividades.
- Tener instalaciones impecables y todos los recursos disponibles en materia de seguridad laboral, crea un ambiente corporativo, para que los funcionarios trabajen por lo general decididamente positivos en la moral y la productividad.



**Gráfico 14 Administración de la propuesta**  
Elaborado por: Serrano Natalia (2017)

## 6.9 Previsión de la evaluación

Tabla 26

### Plan de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
¿Qué van a evaluar?	Los factores de riesgo psicosocial
¿Por qué evaluar?	Mejora la situación de seguridad y salud laboral
¿Para qué evaluar?	Para realizar indicadores de mejora y prevención de riesgos psicosociales.
¿Quiénes solicitan evaluar?	El Investigador, Departamento de Talento Humano, Departamento de salud y seguridad ocupacional y el personal del área de emergencias
¿Cuándo evaluar?	Mensual, trimestral, semestral
¿Cómo evaluar?	Con el programa de riesgos psicosociales del sistema SAITE del ministerio de trabajo del Ecuador
¿Con qué evaluar?	Matriz del programa de prevención de riesgos psicosociales del sistema SAITE del ministerio de trabajo del Ecuador

**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Natalia Serrano (2018)

**PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE VARIABLES PSICOSOCIALES  
DEL ENTORNO LABORAL, EN BASE A INDICADORES DE  
MEDIDA DISPUESTO EN EL SISTEMA SAITE DEL MINISTERIO  
DE TRABAJO, PARA LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO DE LOS  
FUNCIONARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL  
HOSPITAL GENERAL IESS AMBATO.**



**MANUAL PARA EL LLENADO DEL FORMATO DEL PROGRAMA DE  
PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN ESPACIOS LABORALES  
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GENERAL IESS AMBATO.**

## **1. INTRODUCCIÓN**

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

Consistente en levantar y describir los principales procedimientos de las actividades para el área de emergencia del Hospital IESS de Ambato, todo este trabajo enmarca en el proyecto de prevención de Riesgos Psicosociales.

En este se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas facilita las labores de auditoria, la evaluación, control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes para conocer si el trabajo se está realizando adecuadamente.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1.OBJETIVO GENERAL**

Presentar el sistema simplificado de la iteración de documentos del programa de prevención de riesgos psicosociales

### **2.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Explicar el funcionamiento de sistema
- Identificar la documentación
- Presentar los protocolos de acción

## **3. DEFINICIONES**

**3.1. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional:** Es el órgano y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos.

**3.2. Comunicación:** Es la actividad consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir información.

**3.3. Control:** Es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones.

- 3.4. Coordinadores:** Coordinan el trabajo de otras personas y los medios que se utilizan para la consecución de una acción común.
- 3.5. Corrección:** Modificación que se hace en una cosa o a una persona para corregir sus faltas, errores, defectos o imperfecciones.
- 3.6. Eficacia:** Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.
- 3.7. Evaluación:** Es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas.
- 3.8. Formación:** Nivel de conocimientos que una persona posee sobre una determinada materia.
- 3.9. Implementación:** Es la ejecución u/o puesta en marcha de una idea programada.
- 3.10. Información:** Está constituida por un grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente.
- 3.11. Medidas correctivas:** Es una acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- 3.12. Metodología:** El grupo de mecanismos o procedimientos racionales, empleados para el logro de un objetivo, o serie de objetivos que dirige una investigación científica.
- 3.13. Mobbing:** Trato hostil o vejatorio al que es sometida una persona en el ámbito laboral de forma sistemática, que le provoca problemas psicológicos y profesionales.
- 3.14. Plan de Acción:** Es un tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas.
- 3.15. Planificación:** Es el proceso metódico diseñado para obtener un objetivo determinado.
- 3.16. Prevención:** Medida o disposición que se toma de manera anticipada para evitar que suceda una cosa considerada negativa.
- 3.17. Proceso:** Es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico.
- 3.18. Programa:** Proyecto o planificación ordenada de las distintas partes o actividades que componen algo que se va a realizar.
- 3.19. Riesgo Psicosocial:** Se definen como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social.
- 3.20. Seguimiento:** Es la acción y efecto de seguir o seguirse, en el contexto popular suele usarse como sinónimo de persecución, observación o vigilancia.
- 3.21. Sensibilizar:** Hacer que una persona se dé cuenta de la importancia o el valor de una cosa, o que preste atención a lo que se dice o se pide.
- 3.22. Socializar:** Promover las condiciones sociales que favorezcan el desarrollo igualitario de todas las personas o la extensión de cierta cosa a toda la sociedad.
- 3.23. Talento Humano:** está relacionada con la planeación, organización, desarrollo y coordinación y el control establecido para promover el desempeño eficiente del personal.

## **4. RESPONSABLES**

### **4.1. Director Médico Administrativo**

Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.

Es el representante legal y la máxima autoridad en el hospital, y como tal es su vocero ante la junta directiva, los socios, el sindicato, las autoridades de salud, políticas y económicas y ante personas con influencia en el hospital.

El director gestiona la interacción entre las áreas de Recursos Humanos, Paciente, Proveedores de bienes o servicios; Recursos materiales, Organización del Hospital, Solución de Problemas.

### **4.2. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional**

Se encarga de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Realiza inspecciones preventivas

Analiza los resultados de las investigaciones de organismos especializados sobre riesgos profesionales

Realiza capacitaciones y campañas de prevención

### **4.3. Coordinadores de Emergencia**

Es el encargado de proporcionar la respuesta más adecuada a las demandas de atención de los ciudadanos, teniendo en cuenta el lugar y contexto en el que se produce y los recursos disponibles para satisfacer dicha demanda de un modo rápido, coordinado, efectivo, equitativo y eficiente.

Localización geográfica del lugar donde se ha de prestar la asistencia.

Puesta en marcha de la respuesta sanitaria más apropiada con la movilización y activación de los recursos y del personal sanitario precisos.

Coordinación de los distintos medios asistenciales intervinientes, sirviendo de

### **4.4. Talento Humano**

Se encarga de capacitar los programas que están destinados al desarrollo personal y profesional.

Controla en la aplicación de evaluaciones, auditorías y exámenes para evaluar la eficacia y eficiencia de la gestión del personal, así como el control de la información.

## **5. METODOLOGÍA**

Un procedimiento es una parte del programa que realiza una acción específica basada a menudo en una serie de parámetros.

Cada procedimiento ha sido elaborado de acuerdo con las actividades propuestas por el programa de prevención de Riesgos Psicosociales del Ministerio del Trabajo.

1. Dirigirse a la sección de la variable.
2. En el encabezado consta de un título para identificar la actividad que se va a realizar.
3. Revisar en la esquina superior derecha el código designado para la identificación del procedimiento.

4. Revisar las fechas de elaboración, aprobación, revisión y versión para identificar si este es el procedimiento más actualizado.
5. Leer el objetivo planteado para conocer la actividad a realizarse de acuerdo a la variable planteada.
6. Examinar el alcance propuesto para el procedimiento ya que este delimita su aplicación.
7. Revisar la referencia normativa y política, ya que permiten sustentar legamente al procedimiento que se realiza.
8. Analizar los términos y definiciones que se usan dentro del procedimiento, para una mejor comprensión de los términos que se emplean.
9. Conocer las responsabilidades que dirigen, coordinan y colaboran dentro de la realización de las actividades propuestas para cada procedimiento, para que el lector conozca a quien debe dirigirse.
10. Inspeccionar y llevar a cabo cada una de las actividades planteadas en la metodología para la realización del procedimiento, elaboración de documentos y conocer los destinatarios de estos.
11. El diagrama de flujo ayuda al entendimiento de las actividades a realizar de una manera gráfica en la que interactúan las áreas involucradas.
12. Los indicadores ayudan a conocer cuantitativamente el porcentaje que aporta el procedimiento en la realización de esta actividad.
13. Los anexos son de gran importancia, en ellos se encuentran toda la documentación necesaria para llevar a cabo el procedimiento.
14. Cada uno de estos posee un código para su identificación.
15. Estos se encontrarán detallados en la sección de anexos, y en la esquina superior derecha sobre el formato del documento.
16. Al final de cada procedimiento se detalla los códigos de los documentos necesarios para llevar a cabo la actividad propuesta.
17. El cronograma permite saber la fecha en las que se realizan dichas actividades.

## **6. REFERENCIAS**

- Acuerdo Ministerial N° MDT-2017-0082  
Art.- 10 DE LAS SANCIONES POR EL INCUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA  
Disposiciones Transitorias: inciso 3
- Asociación Española de Normalización y Certificación, 2005, 2013<sup>a</sup> norma UNE-ISO 10667 -Asociación Española de Normalización y Certificación, 2013a, 2013b anexo D
- Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/1995

- NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)
- NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social
- NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales
- NTP 780: El programa de ayuda al empleado (EAP): intervención individual en la prevención de riesgos psicosociales
- NTP 730: Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial
- Organización Internacional del Trabajo

El Convenio número 100 sobre igualdad de remuneración (1951)

El Convenio número 111 sobre la discriminación en el empleo y la ocupación (1958)

El Convenio número 156 sobre igualdad de oportunidades y de trato

## 7. ANEXOS

### 7.1. PROCEDIMIENTOS

VARIABLE	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	VERSIÓN
PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD	Sociabilización y sensibilización sobre la prevención de riesgos	IESS-PPIR-001	1
	Metodología de evaluación de riesgos psicosociales	IESS-PPIR-002	1
	Plan de acción con las medidas correctivas y preventivas conforme a los riesgos psicosociales	IESS-PPIR-003	1
	Medidas de control y prevención de los riesgos Psicosociales	IESS-PPIR-004	1
FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN	Sociabilización y sensibilización sobre la prevención de riesgos	IESS-PFIC-001	1
	Metodología de evaluación de riesgos psicosociales	IESS-PFIC-002	1
	Plan de acción con las medidas correctivas y preventivas conforme a los riesgos psicosociales	IESS-PFIC-003	1
	Medidas de control y prevención de los riesgos Psicosociales	IESS-PFIC-004	1
COHESIÓN DE GRUPO	Sociabilización y sensibilización sobre la prevención de riesgos	IESS-PCG-001	1
	Metodología de evaluación de riesgos psicosociales	IESS-PCG-002	1
	Plan de acción con las medidas correctivas y preventivas conforme a los riesgos psicosociales	IESS-PCG-003	1

	Medidas de control y prevención de los riesgos Psicosociales	IESS-PCG-004	1
HOSTIGAMIENTO PSICOSOCIAL (MOBBING)	Sociabilización y sensibilización sobre la prevención de riesgos	IESS-PM-001	1
	Metodología de evaluación de riesgos psicosociales	IESS-PM-002	1
	Plan de acción con las medidas correctivas y preventivas conforme a los riesgos psicosociales	IESS-PM-003	1
	Medidas de control y prevención de los riesgos Psicosociales	IESS-PM-004	1
SATISFACCIÓN LABORAL	Sociabilización y sensibilización sobre la prevención de riesgos	IESS-PSL-001	1
	Metodología de evaluación de riesgos psicosociales	IESS-PSL-002	1
	Plan de acción con las medidas correctivas y preventivas conforme a los riesgos psicosociales	IESS-PSL-003	1
	Medidas de control y prevención de los riesgos Psicosociales	IESS-PSL-004	1

## 7.2. ANEXOS

DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
Afiche	Medio por el cual se difunde información.	IESS-PPIR-AF
Correo Electrónico	Medio de comunicación para difundir información.	IESS-PPIR-CE
Cuadros Informativos	Es un resumen gráfico en forma de tala sobre las características y datos más importantes.	IESS-PPIR-CI
Escala de satisfacción de la NTP 394	Escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores	IESS-SL-ES
Ficha de observación	Instrumento para la investigación y recolección de datos.	IESS-PPIR-FO
Ficha de Planeación	Registro de todas las actividades regidas a las fechas propuestas.	IESS-PPIR-FP
Fichas Históricas	Aplica el historial del trabajador	IESS-M-FH
Formatos de participación	Aplica a cuál es la responsabilidad del trabajador	IESS-CG-FP
Lista de Chequeo	Aplica a la identificación de peligro y riesgo psicosocial	IESS-PPIR-LC
Matriz de Aprobación	Cuestionario de evaluación para conocer si el proyecto cumple o no cumple ciertos lineamientos.	IESS-PPIR-MA
Matriz de Riesgos Psicosociales	Registro de los resultados obtenidos del Método de Evaluación de NAVARRA aplicado.	IESS-PPIR-RP

Memorándum	Aplica para intercambiar información entre las diferentes áreas.	IESS-PPIR-M
Método de Evaluación de NAVARRA	Cuestionario de evaluación de factores psicosociales	IESS-PPIR-MN
Organigrama	Grafica que representa la forma que una empresa está organizada.	IESS-PPIR-O
Registro de asistencia a la capacitación	Aplica al control de asistencia para las actividades planificadas.	IESS-PPIR-RC

# **PROCEDIMIENTOS**

# **PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y RESPONSABILIDAD**

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: PARTICIPACION, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD</b>  <b>SOCIALIZACION Y SENSIBILIZACION SOBRE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS</b>		Código:	IESS-PPIR-001
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Aprobado por:		Ing. Cabrera Andrés	
	Elaborado por:	Revisado por:	Página <b>127</b>	
Ing. Serrano Natalia	Ing. Cabrera Andrés			

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para un proceso de socialización y sensibilización sobre la prevención de riesgos y resultados finales de la participación implicación, responsabilidad que tiene el trabajador para controlar y organizar su propio trabajo.

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento documentado, cubre todo el proceso referente al trámite de la socialización y sensibilización de la prevención de riesgos psicosociales y resultados finales, partiendo desde el programa de prevención de riesgos hasta los resultados obtenidos, aplicable para el área de Emergencia del Hospital del IESS Ambato.

## 3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

- Acuerdo Ministerial N° MDT-2017-0082

Art.- 10 DE LAS SANCIONES POR EL INCUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA

Disposiciones Transitorias: inciso 3

## 4. DEFINICIONES

**4.1. Prevención de Riesgos:** Es el conjunto de actividades, medidas adaptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir las posibilidades de que los trabajadores sufran daños derivados del trabajo, ya sean estos accidentes, enfermedades, patologías o lesiones.

**4.2. Prevención:** Medida o disposición que se toma de manera anticipada para evitar que suceda una cosa considerada negativa.

**4.3. Riesgo:** Combinación de la probabilidad de ocurrencia de un evento o exposición peligrosa y la severidad de las lesiones y/o enfermedades a la persona, daño a la propiedad o pérdida al proceso, que puede provocar el evento o la exposición(es).

**4.4. Riesgo Psicosocial:** Se definen como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador. Así,

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: PARTICIPACION, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD</b>  <b>SOCIALIZACION Y SENSIBILIZACION SOBRE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS</b>		Código:	IESS-PPIR-001
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Aprobado por:		Ing. Cabrera Andrés	
	Elaborado por:	Revisado por:	Ing. Cabrera Andrés	
Ing. Serrano Natalia	Ing. Cabrera Andrés	<b>Página 128</b>		

unas condiciones psicosociales adversas están en el origen tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador.

**4.5. Sensibilizar:** Hacer que una persona se dé cuenta de la importancia o el valor de una cosa, o que preste atención a lo que se dice o se pide.

**4.6. Socializar:** Promover las condiciones sociales que favorezcan el desarrollo igualitario de todas las personas o la extensión de cierta cosa a toda la sociedad.

**4.7. Talento Humano:** está relacionada con la planeación, organización, desarrollo y coordinación y el control establecido para promover el desempeño eficiente del personal, así como también brindar el medio que permite a las personas que colaboran en la administración del talento humano, alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

**4.8. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional:** Un comité conjunto de seguridad y salud (JHSC) es un foro para poner en práctica el sistema interno de responsabilidad. El comité está formado por representantes de los trabajadores y de gerencia quienes se reúnen en una base regular para tratar temas de seguridad y salud.

**4.9. Coordinadores:** Entendemos por coordinación a la acción de coordinar, de poner a trabajar en conjunto diferentes elementos en los de obtener un resultado específico para una acción conjunta. Todo aquel individuo u objeto que cumple el rol de coordinador en una situación determinada tiene como tarea principal la de planificar, organizar y ordenar las diversas tareas de quienes formarán parte de un proceso con el fin de generar ciertos resultados y, consiguientemente, triunfar en las metas establecidas.

**4.10. Prevención:** Es la acción y efecto de prevenir (preparar con antelación lo necesario para un fin, anticiparse a una dificultad, prever un daño, avisar a alguien de algo).

## 5. RESPONSABILIDADES

### 5.1. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional

Se encarga de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Realiza inspecciones preventivas

Analiza los resultados de las investigaciones de organismos especializados sobre riesgos profesionales

Realiza capacitaciones y campañas de prevención

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: PARTICIPACION, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD</b>  <b>SOCIALIZACION Y SENSIBILIZACION SOBRE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS</b>		Código:	IESS-PPIR-001
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Aprobado por:		Ing. Cabrera Andrés	
	Elaborado por:	Revisado por:	<b>Página 129</b>	
Ing. Serrano Natalia	Ing. Cabrera Andrés			

## 5.2. Talento Humano

Se encarga de capacitar los programas que están destinados al desarrollo personal y profesional.

Controla en la aplicación de evaluaciones, auditorías y exámenes para evaluar la eficacia y eficiencia de la gestión del personal, así como el control de la información.

## 6. MÉTODO

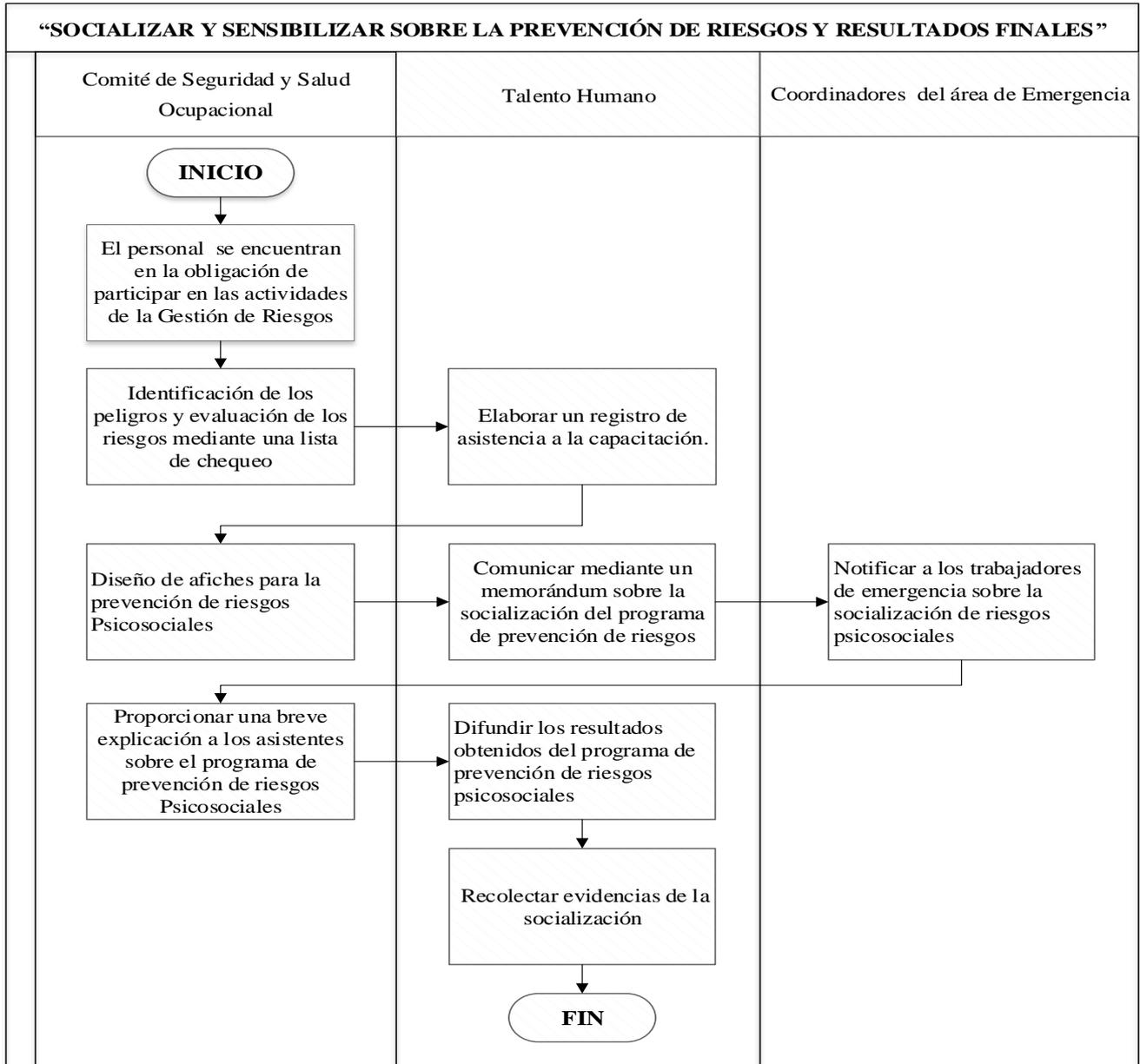
**6.1.** Socializar y Sensibilizar sobre el programa de prevenciones de riesgos psicosociales establecidos con sus respectivos resultados finales, por la empresa y/o instituciones pública o privada

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN
SOCIALIZACIÓN	Comité de Seguridad y Salud Ocupacional Talento Humano Coordinadores	6.1.1. Todos los trabajadores y supervisores se encuentran en la obligación de participar en las actividades de la Gestión de Riesgos 6.1.2. La Gestión de Riesgos considera la identificación de los peligros y evaluación de los riesgos mediante una lista de chequeo (IESS-PPIR-LC). 6.1.3. Elaborar un registro de asistencia a la capacitación. (IESS-PPIR-RC). 6.1.4. Diseño de afiches (IESS-PPIR-AF) para la prevención de riesgos Psicosociales 6.1.5. Comunicar mediante un memorándum sobre la socialización del programa de prevención de riesgos, al coordinador de emergencia y al responsable de enfermería (IESS-PPIR-M). 6.1.6. Notificar a los trabajadores de emergencia sobre la socialización de riesgos psicosociales 6.1.7. Proporcionar una breve explicación a los asistentes sobre el programa de prevención de riesgos Psicosociales. 6.1.8. Difundir los resultados obtenidos del programa de prevención de riesgos psicosociales	

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: PARTICIPACION, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD</b> <b>SOCIALIZACION Y SENSIBILIZACION SOBRE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS</b>		Código:	IESS-PPIR-001
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés	Ing. Cabrera Andrés	
<b>Página 130</b>				

		6.1.9. Recolectar evidencias de la socialización.	
--	--	---	--

## 6.2. DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: PARTICIPACION, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD</b>  <b>SOCIALIZACION Y SENSIBILIZACION SOBRE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS</b>		Código:	IESS-PPIR-001
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Aprobado por:		Ing. Cabrera Andrés	
	Elaborado por:	Revisado por:	Página <b>131</b>	
Ing. Serrano Natalia	Ing. Cabrera Andrés			

## 7. INDICADORES

### 7.1. Formulación

1. Socializar (S) sobre el programa de riesgos psicosociales

$$S = \frac{\text{Número de asistentes a la socialización}}{\text{Total de trabajadores de emergencia}} * 100\%$$

2. Sensibilizar (s) sobre la prevención de riesgos psicosociales

$$s = \frac{\text{Número de asistentes a la capacitación}}{\text{Total de trabajadores de emergencia}} * 100\%$$

3. Socializar (So) los resultados finales; así como las medidas de prevención

$$So = \frac{\text{Número de asistentes a la capacitación}}{\text{Total de trabajadores de emergencia}} * 100\%$$

### 7.2. Parámetros:

**Denominador:** Viene establecido por el número de participantes que asistirán a la socialización

**Numerador:** Esta establecido por el total de trabajadores del área de emergencia.

### 7.3. Análisis de los resultados

El programa tiene como objetivo inicial obtener un acumulado entre el 90 a 100 % de cumplimiento, siendo el nivel de socialización:

100-90: nivel óptimo de participación en la socialización y sensibilización

89- 80: nivel medio de participación en la socialización y sensibilización

79- 70: nivel bajo de participación en la socialización y sensibilización

69-0: nivel nulo de participación en la socialización y sensibilización

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: PARTICIPACION, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD</b>  <b>SOCIALIZACION Y SENSIBILIZACION SOBRE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS</b>		Código:	IESS-PPIR-001
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 132</b>

## 8. ANEXOS

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
<b>SOCIALIZACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE RIESGOS</b>	<b>IESS-PPIR-001</b>	Lista de Chequeo	Aplica a la identificación de peligro y riesgo psicosocial	IESS-PPIR-LC
		Registro de asistencia a la capacitación	Aplica al control de asistencia para las actividades planificadas.	IESS-PPIR-RC
		Afiche	Medio por el cual se difunde información.	IESS-PPIR-AF
		Memorándum	Aplica para intercambiar información entre las diferentes áreas.	IESS-PPIR-M

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: PARTICIPACION, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD</b>  <b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PPIR-002	
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018	
			Ultima Aprobación:	04-06-2018	
			Revisión:	06-06-2018	
			Versión:	1	
	Elaborado por:		Revisado por:		Ing. Cabrera Andrés
	Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 133</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para un proceso sistemático de aplicación de la metodología de evaluación de riesgos psicosociales de la participación implicación, responsabilidad que tiene el trabajador para controlar y organizar su propio trabajo.

## 2. ALCANCE:

Este procedimiento se aplica para cualquier cambio y nuevos proyectos que cubre toda la metodología de evaluación de riesgos psicosociales, aplicable para el área de Emergencia del Hospital del IESS Ambato.

## 3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

- Asociación Española de Normalización y Certificación, 2005, 2013<sup>a</sup>
- norma UNE-ISO 10667 -Asociación Española de Normalización y Certificación, 2013a, 2013b, anexo D
- Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/1995
- NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)
- NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social

## 4. DEFINICIONES

**4.1. Control:** Es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones, con el propósito de procurar el cumplimiento de la normatividad que las rige, y las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación de recursos.

**4.2. Diagnóstico:** Es aquello que, en el ámbito de la medicina, está vinculado a la diagnosis. Este término, a su vez, hace referencia a diagnosticar: recabar datos para analizarlos e interpretarlos, lo que permite evaluar una cierta condición.

**4.3. Evaluación:** La evaluación es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas. La evaluación a menudo se usa para caracterizar y evaluar temas de interés en una amplia gama de las empresas humanas, incluyendo las artes, la educación, la

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: PARTICIPACION, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD</b>  <b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PPIR-002	
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018	
			Ultima Aprobación:	04-06-2018	
			Revisión:	06-06-2018	
			Versión:	1	
	Elaborado por:		Revisado por:		Ing. Cabrera Andrés
	Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 134</b>

justicia, la salud, las fundaciones y organizaciones sin fines de lucro, los gobiernos y otros servicios humanos.

- 4.4. Metodología:** El grupo de mecanismos o procedimientos racionales, empleados para el logro de un objetivo, o serie de objetivos que dirige una investigación científica. Este término se encuentra vinculado directamente con la ciencia, sin embargo, la metodología puede presentarse en otras áreas como la educativa, en donde se encuentra la metodología didáctica o la jurídica en el derecho.
- 4.5. Organización:** Es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.
- 4.6. Planificación:** Es el proceso metódico diseñado para obtener un objetivo determinado. En el sentido más universal, implica tener uno o varios objetivos a realizar junto con las acciones requeridas para concluirse exitosamente.
- 4.7. Prevención:** Es el resultado de concretar la acción de prevenir, la cual implica el tomar las medidas precautorias necesarias y más adecuadas con la misión de contrarrestar un perjuicio o algún daño que pueda producirse.
- 4.8. Proceso:** Es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.
- 4.9. Riesgo:** Es una medida de la magnitud de los daños frente a una situación peligrosa. El riesgo se mide asumiendo una determinada vulnerabilidad frente a cada tipo de peligro. Si bien no siempre se hace, debe distinguirse adecuadamente entre peligrosidad (probabilidad de ocurrencia de un peligro), vulnerabilidad (probabilidad de ocurrencia de daños dado que se ha presentado un peligro) y riesgo (propiamente dicho).
- 4.10. Técnica:** Conjunto de procedimientos o recursos que se usan en un arte, en una ciencia o en una actividad determinada, en especial cuando se adquieren por medio de su práctica y requieren habilidad.

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: PARTICIPACION, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD</b>  <b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PPIR-002
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Aprobado por:		Ing. Cabrera Andrés	
	Elaborado por:	Revisado por:	Página <b>135</b>	
Ing. Serrano Natalia	Ing. Cabrera Andrés			

## 5. RESPONSABILIDADES

**5.1. Coordinador de emergencia:** Constituye el eje principal de un Servicio de Emergencias Médicas como es Emergencias Sanitarias. Es el encargado de proporcionar la respuesta más adecuada a las demandas de atención de los ciudadanos, teniendo en cuenta el lugar y contexto en el que se produce y los recursos disponibles para satisfacer dicha demanda de un modo rápido, coordinado, efectivo, equitativo y eficiente.

- Recepción, clasificación y evaluación de las llamadas de los usuarios.
- Localización geográfica del lugar donde se ha de prestar la asistencia.
- Puesta en marcha de la respuesta sanitaria más apropiada con la movilización y activación de los recursos y del personal sanitario precisos.
- Coordinación de los distintos medios asistenciales intervinientes, sirviendo de nexo y apoyo de los mismos.
- Seguimiento del proceso de asistencia urgente hasta que el mismo finaliza.
- Coordinación con otros Organismos y Servicios intervinientes en las situaciones de urgencia, emergencia y catástrofe.
- Consultoría médica telefónica de problemas urgentes.

**5.2. Responsable de enfermería:** Dirigir labores de enfermería de una unidad de servicios sanitarios asistenciales, planificando y coordinando las actividades diarias de enfermería a realizar, supervisando al personal y la atención al cumplimiento de recomendaciones y cuidados ordenados por los médicos, a fin de lograr el equilibrio en la salud de los pacientes.

### 5.3. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional

Se encarga de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Realiza inspecciones preventivas

Analiza los resultados de las investigaciones de organismos especializados sobre riesgos profesionales

Realiza capacitaciones y campañas de prevención

### 5.4. Talento Humano

Se encarga de capacitar los programas que están destinados al desarrollo personal y

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: PARTICIPACION, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD</b>  <b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PPIR-002
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 136</b>

profesional.

Controla en la aplicación de evaluaciones, auditorías y exámenes para evaluar la eficacia y eficiencia de la gestión del personal, así como el control de la información.

## 6. MÉTODO

**6.1.** Aplicar la metodología de evaluación de riesgos psicosociales a todo el personal de la empresa o institución pública o privada

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN
<b>APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA</b>	Coordinador de Emergencia Responsable de Enfermería Talento Humano Comité de Seguridad y Salud Ocupacional	<p>6.1.1. Conocer los problemas en el entorno de trabajo, basados en la seguridad industrial donde implica la investigación de la presencia de riesgos.</p> <p>6.1.2. Para identificar la existencia de riesgos psicosociales, aplicar el “Método de Evaluación de NAVARRA” (IESS-PPIR-MN).</p> <p>6.1.3. Mediante el análisis de la pregunta 1, 2, 8, 9, 13, 18, 19, 20 y 25 del “Método de Evaluación de NAVARRA” (IESS-PPIR-MN), se obtendrá un resultado adecuado o inadecuado en la variable Participación, Implicación, Responsabilidad.</p> <p>6.1.4. El Comité de Seguridad y Salud Ocupacional considera la identificación de los aspectos psicosociales y metodologías de evaluación determinando controles en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos de necesarios para mantener una vida saludable en el trabajo y generar alternativas para el mejoramiento de las condiciones de los servidores.</li> <li>• Responsable de Enfermería tendrá la responsabilidad de generar afiches para prevenir los riesgos psicosociales para el área de emergencia del Hospital del IESS Ambato</li> <li>• Evaluación de la organización mediante</li> </ul>	

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: PARTICIPACION, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD</b>  <b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PPIR-002
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 137</b>

		<p>observación directa, revisión de documentos, encuesta (IESS-PPIR-FO) para familiarizar el proceso de gestión empresarial y revisión de toda la documentación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico del proceso de Prevención de Riesgo Laboral con una lista de chequeo (IESS-PPIR-LC) para a determinación de las debilidades en el proceso.</li> <li>• Diagnostico a nivel de proceso con un organigrama de la institución (IESS-PPIR-O)</li> <li>• Planificación de la acción preventiva mediante fichas de planeación (IESS-PPIR-FP), estableciendo medidas para el control de los riesgos psicosociales</li> <li>• Control de la matriz de los riesgos psicosociales encontrados en el área de emergencia (IESS-PPIR-RP).</li> <li>• Establecer un plan de acción con un enfoque de derechos humanos para la sensibilización de los trabajadores y servidores frente a enfermedades de transmisión sexual, con énfasis en el virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH).</li> <li>• Promover y ofertar la realización de la prueba de detección de VIH de manera voluntaria y confidencialidad a través de instituciones públicas y privadas.</li> <li>• Proveer canales de comunicación y/o asesoramiento para garantizar la igualdad de acceso a la prevención y a la atención sociosanitaria de las personas con enfermedades de transmisión sexual, incluyendo las que viven con VIH.</li> </ul>	
--	--	---	--



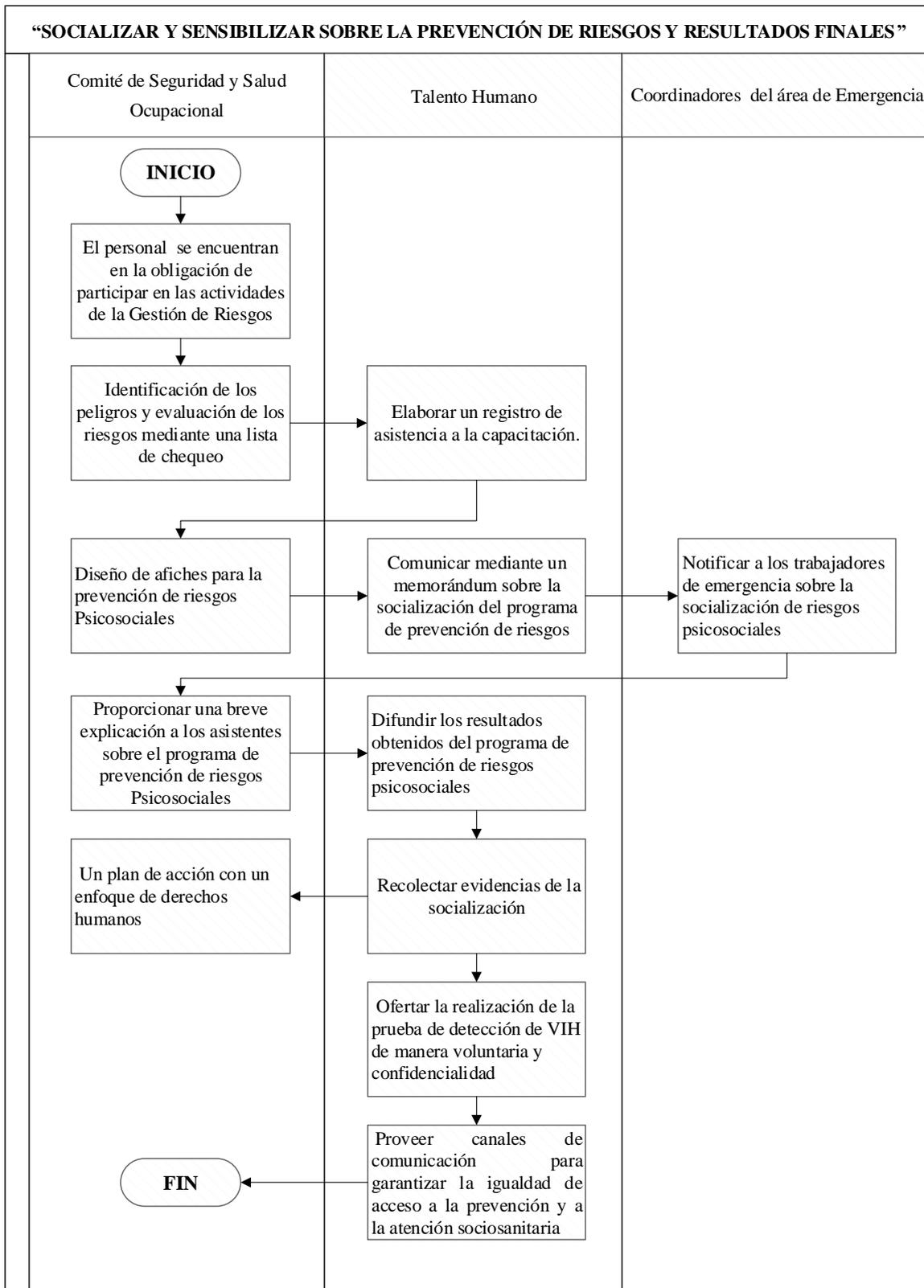
**RIESGO PSICOSOCIAL: PARTICIPACION,  
IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD**  
**METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS  
PSICOSOCIALES**

Código:	IESS-PPIR-002
Fecha de Elaboración:	20-04-2018
Ultima Aprobación:	04-06-2018
Revisión:	06-06-2018
Versión:	1
Aprobado por:	Ing. Cabrera Andrés
<b>Página 138</b>	

Elaborado por:  
Ing. Serrano Natalia

Revisado por:  
Ing. Cabrera Andrés

**6.2. DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: PARTICIPACION, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD</b>  <b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PPIR-002
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 139</b>

## 7. INDICADORES

### 7.1. Formulación

Metodología de evaluación (*E*) de riesgos psicosociales

$$E = \frac{\text{Número de personal evaluado}}{\text{Total de trabajadores de emergencia}} * 100\%$$

#### 7.1.1. Parámetros:

**Denominador:** Viene establecido por el número de personas que son sometidas a los criterios de evaluación establecidas en el “Método de Evaluación de Navarra”.

**Numerador:** Esta establecido por el total de trabajadores del área de emergencia.

#### 7.1.2. Análisis de los resultados

El programa tiene como objetivo inicial obtener un acumulado entre el 90 a 100 % de cumplimiento, siendo el nivel de socialización:

100-90: nivel óptimo de participación en la socialización y sensibilización

89 - 80: nivel medio de participación en la socialización y sensibilización

79 - 70: nivel bajo de participación en la socialización y sensibilización

69 - 0: nivel nulo de participación en la socialización y sensibilización

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: PARTICIPACION, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD</b>  <b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PPIR-002
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	Ing. Cabrera Andrés
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés	<b>Página 140</b>	

## 8. ANEXO

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES	<b>IESS-PPIR-002</b>	Método de Evaluación de NAVARRA	Cuestionario de evaluación de factores psicosociales	IESS-PPIR-MN
		Ficha de observación	Instrumento para la investigación y recolección de datos.	IESS-PPIR-FO
		Lista de Chequeo	Aplica a la identificación de peligro y riesgo psicosocial	IESS-PPIR-LC
		Organigrama	Grafica que representa la forma que una empresa está organizada.	IESS-PPIR-O
		Ficha de Planeación	Registro de todas las actividades regidas a las fechas propuestas.	IESS-PPIR-FP
		Matriz de Riesgos Psicosociales	Registro de los resultados obtenidos del Método de Evaluación de NAVARRA aplicado.	IESS-PPIR-RP

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: PARTICIPACION, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD</b>		Código:	IESS-PPIR-003
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
			Aprobado por:	Ing. Cabrera Andrés
	Elaborado por:	Revisado por:	Ing. Cabrera Andrés	
Ing. Serrano Natalia	Ing. Cabrera Andrés	<b>Página 141</b>		

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para un proceso de desarrollo e implementación para un plan de acción con las medidas correctivas y preventivas conforme a los riesgos psicosociales de participación, implicación, responsabilidad que tiene el trabajador para controlar y organizar su propio trabajo.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica para cualquier procedimiento de aplicación a todas las actividades y procesos desarrollados para el área de Emergencia del Hospital del IESS Ambato.

## 3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

- NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales
- NTP 780: El programa de ayuda al empleado (EAP): intervención individual en la prevención de riesgos psicosociales
- NTP 730: Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial

## 4. DEFINICIONES

**4.1. Corrección:** Modificación que se hace en una cosa o a una persona para corregir sus faltas, errores, defectos o imperfecciones.

**4.2. Medidas correctivas:** Es una acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. Es diferente a “Corrección” mediante la cual sólo se elimina o repara la no conformidad detectada, no su causa.

**4.3. Plan de Acción:** Es un tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. De esta manera, un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto.

**4.4. Prevención:** Medida o disposición que se toma de manera anticipada para evitar que suceda una cosa considerada negativa.

**4.5. Proceso:** Es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: PARTICIPACION, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD</b>		Código:	IESS-PPIR-003
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
			Aprobado por:	Ing. Cabrera Andrés
Elaborado por:		Revisado por:		
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés	Página <b>142</b>	

diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.

**4.6. Programa:** Proyecto o planificación ordenada de las distintas partes o actividades que componen algo que se va a realizar.

**4.7. Implementación:** Es la ejecución u/o puesta en marcha de una idea programada, ya sea, de una aplicación informática, un plan, modelo científico, diseño específico, estándar, algoritmo o política.

## 5. RESPONSABILIDADES

**5.1. Coordinador de emergencia:** Constituye el eje principal de un Servicio de Emergencias Médicas como es Emergencias Sanitarias. Es el encargado de proporcionar la respuesta más adecuada a las demandas de atención de los ciudadanos, teniendo en cuenta el lugar y contexto en el que se produce y los recursos disponibles para satisfacer dicha demanda de un modo rápido, coordinado, efectivo, equitativo y eficiente.

- Localización geográfica del lugar donde se ha de prestar la asistencia.
- Puesta en marcha de la respuesta sanitaria más apropiada con la movilización y activación de los recursos y del personal sanitario precisos.
- Coordinación de los distintos medios asistenciales intervinientes, sirviendo de nexo y apoyo de estos.
- Seguimiento del proceso de asistencia urgente hasta que el mismo finaliza.

**5.2. Responsable de enfermería:** Dirigir labores de enfermería de una unidad de servicios sanitarios asistenciales, planificando y coordinando las actividades diarias de enfermería a realizar, supervisando al personal y la atención al cumplimiento de recomendaciones y cuidados ordenados por los médicos.

### 5.3. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional

Se encarga de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Realiza inspecciones preventivas

Analiza los resultados de las investigaciones de organismos especializados sobre riesgos profesionales

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: PARTICIPACION, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD</b>		Código:	IESS-PPIR-003
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
			Aprobado por:	Ing. Cabrera Andrés
Elaborado por:		Revisado por:		
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés	Página <b>143</b>	

Realiza capacitaciones y campañas de prevención

#### 5.4. Talento Humano

Se encarga de capacitar los programas que están destinados al desarrollo personal y profesional.

Controla en la aplicación de evaluaciones, auditorías y exámenes para evaluar la eficacia y eficiencia de la gestión del personal, así como el control de la información.

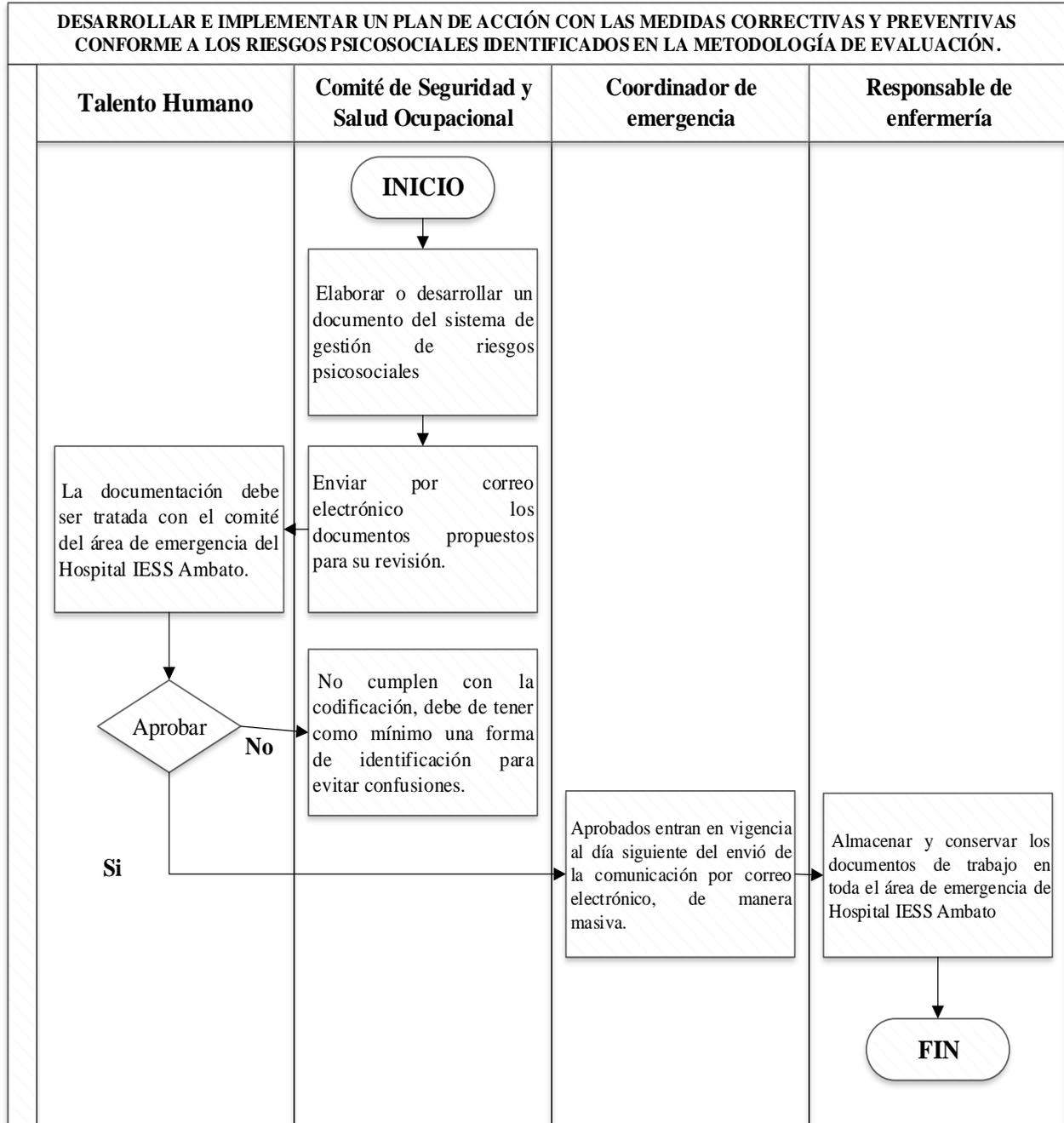
### 6. MÉTODO

**6.1.** Desarrollar e implementar un plan de acción con las medidas correctivas y preventivas conforme a los riesgos psicosociales identificados en la metodología de evaluación.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN
PLAN DE ACCIÓN	Coordinador de Emergencia Responsable de Enfermería Talento Humano Comité de Seguridad y Salud Ocupacional	<p>6.1.1 Elaborar o desarrollar un documento del sistema de gestión de riesgos psicosociales se puede generar según lo establecido en el (IESS-PPIR-MA) Matriz para Elaboración y Aprobación de Documentos</p> <p>6.1.2 Una vez elaborado el documento, enviar por correo electrónico los documentos propuestos a Talento Humano para su revisión.</p> <p>6.1.3 La documentación debe ser tratada con el comité de Seguridad y Salud Ocupacional, quien debe informar al Representante de la Dirección, Talento Humano y los Coordinadores del área de emergencia del Hospital IESS Ambato, el cual debe aprobar dicho cambio</p> <p>6.1.4 En caso se tengan documentos los cuales no cumplen con la codificación, debe de tener como mínimo una forma de identificación para evitar confusiones, y debe de ser consultado a Talento Humano</p> <p>6.1.5 Los documentos aprobados entran en vigencia al día siguiente del envió de la comunicación por correo electrónico, en caso de documentos como: Reglamentos internos, otros que se requieran entregar en físico y de manera masiva al personal su vigencia se aplica desde el primer día del inicio de su distribución.</p> <p>6.1.6 Almacenar y conservar los documentos de trabajo.</p>	

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: PARTICIPACION, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD</b>		Código:	I ESS-PPIR-003
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
			Aprobado por:	Ing. Cabrera Andrés
Elaborado por:	Revisado por:			
Ing. Serrano Natalia	Ing. Cabrera Andrés	Página <b>144</b>		

## 6.2. DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: PARTICIPACION, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD</b>		Código:	IESS-PPIR-003
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
			Aprobado por:	
			Ing. Cabrera Andrés	
Elaborado por:		Revisado por:		Página <b>145</b>
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		

## 7. INDICADORES

### 7.1. Formulación

Plan de acción (PA) con las medidas correctivas y preventivas conforme a los riesgos psicosociales

$$PA = \frac{\text{Número de acciones preventivas implementadas}}{\text{Total acciones necesarias para los riesgos psicosociales}} * 100\%$$

#### 7.1.1. Parámetros:

**Denominador:** Viene establecida por el número de acciones preventivas implementadas en el área de emergencia en un tiempo determinado.

**Numerador:** Esta establecido por el total de acciones necesarias para los riesgos psicosociales identificados con el método empleado.

#### 7.1.2. Análisis de los resultados

El programa tiene como objetivo inicial obtener un acumulado entre el 90 a 100 % de cumplimiento, siendo el nivel de socialización:

- 100-90: nivel óptimo de participación en la socialización y sensibilización
- 89 - 80: nivel medio de participación en la socialización y sensibilización
- 79 - 70: nivel bajo de participación en la socialización y sensibilización
- 69 - 0: nivel nulo de participación en la socialización y sensibilización

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: PARTICIPACION, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD</b>		Código:	IESS-PPIR-003
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
			Aprobado por:	Ing. Cabrera Andrés
Elaborado por:		Revisado por:		
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés	Página <b>146</b>	

## 8. ANEXOS

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
PLAN DE ACCIÓN	<b>IESS-PPIR-003</b>	Matriz de Aprobación	Cuestionario de evaluación para conocer si el proyecto cumple o no cumple ciertos lineamientos.	IESS-PPIR-MA

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: PARTICIPACION, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD</b>  <b>MEDIDAS DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PPIR-004
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 147</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para un proceso del seguimiento a las medidas de control y prevención a fin de evidenciar la eficacia de la participación, implicación, responsabilidad que tiene el trabajador para controlar y organizar su propio trabajo.

## 2. ALCANCE:

Este procedimiento se aplica para cualquier procedimiento del seguimiento de medidas de control y prevención para el área de Emergencia del Hospital del IESS Ambato.

## 3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

- Organización Internacional del Trabajo
- El Convenio número 100 sobre igualdad de remuneración (1951)
- El Convenio número 111 sobre la discriminación en el empleo y la ocupación (1958)
- El Convenio número 156 sobre igualdad de oportunidades y de trato

## 4. DEFINICIONES

**4.1. Prevención:** Medida o disposición que se toma de manera anticipada para evitar que suceda una cosa considerada negativa.

**4.2. Seguimiento:** Es la acción y efecto de seguir o seguirse, en el contexto popular suele usarse como sinónimo de persecución, observación o vigilancia. Siendo este mismo usado principalmente en el contexto de investigaciones policiales, detectivescas, jurídicas, medicas, científicas, estadística, entre otras; para observar y analizar la evolución un determinado caso. Aunque el término puede aplicarse a cualquier investigación, proceso o proyecto con observación constante.

**4.3. Medidas de Control:** Una acción o actividad que se puede utilizar para prevenir o eliminar un peligro para la inocuidad de los alimentos, o reducirlo a un nivel aceptable.

**4.4. Eficacia:** Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. No debe confundirse este concepto con el de eficiencia que se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo).

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: PARTICIPACION, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD</b>  <b>MEDIDAS DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PPIR-004
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 148</b>

**4.5. Oportunidad de Mejora:** Define un proyecto Lean Six Sigma; que está descompuesto, cada cuando se descompone y cuál es el impacto al cliente o a la empresa. Como administrador del proyecto, tendrás que asegurarte que la oportunidad tiene lo requerido para ser un gran proyecto.

## 5. RESPONSABILIDADES

### 5.1. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional

Se encarga de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Realiza inspecciones preventivas

Analiza los resultados de las investigaciones de organismos especializados sobre riesgos profesionales

Realiza capacitaciones y campañas de prevención

### 5.2. Talento Humano

Se encarga de capacitar los programas que están destinados al desarrollo personal y profesional.

Controla en la aplicación de evaluaciones, auditorías y exámenes para evaluar la eficacia y eficiencia de la gestión del personal, así como el control de la información.

## 6. MÉTODO

**6.1.** Realizar el seguimiento a las medidas de control y prevención a fin de evidenciar la eficacia de estas.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN
MEDIDAS DE CONTROL Y PREVENCIÓN	Talento Humano Comité de Seguridad y Salud Ocupacional	<p>6.1.1. Un plan que reconozca la contribución del personal del Servicio en el logro de los objetivos de la institución, de manera que permitan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fomentar el reconocimiento del trabajo personal mediante fichas de planeación para dar seguimiento a las medidas (IESS-PPIR-FP).</li> <li>Reforzar el significado y la importancia de las tareas propias de cada puesto de trabajo mediante afiches (IESS-PPIR-</li> </ul>	



**RIESGO PSICOSOCIAL: PARTICIPACION,  
IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD**  
MEDIDAS DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LOS  
RIESGOS PSICOSOCIALES

Código:	IESS-PPIR-004
Fecha de Elaboración:	20-04-2018
Ultima Aprobación:	04-06-2018
Revisión:	06-06-2018
Versión:	1
Aprobado por:	Ing. Cabrera Andrés
<b>Página 149</b>	

Elaborado por:  
Ing. Serrano Natalia

Revisado por:  
Ing. Cabrera Andrés

		<p>AF).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicación interna de los éxitos profesionales del personal para propiciar su reconocimiento mediante memorándums (IESS-PPIR-M).</li> </ul> <p>6.1.2. Adoptar medidas para favorecer los canales de comunicación internos, con los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar a conocer con tiempo suficiente futuras reestructuraciones, nuevas tareas, tecnologías, etc. con el fin de ofrecer al personal la máxima información posible con cuadros informativos (IESS-PPIR-CI).</li> <li>• Establecer y mantener canales de comunicación adecuados dentro del servicio (ascendentes, descendentes y horizontales) e información a todos los miembros del área de emergencia del Hospital del IESS Ambato, cuando proceda (IESS-PPIR-O).</li> <li>• Definir procedimientos que faciliten la toma de decisiones, la ejecución de las tareas, su diseño y planificación.</li> </ul> <p>6.1.3. Fomentar el trato equitativo entre los miembros de los distintos grupos de trabajo.</p> <p>6.1.4. Facilitar las condiciones organizativas que fomenten la cooperación y la prestación de ayuda entre compañeros y compañeras, y entre superiores mediante afiches.</p> <p>6.1.5. Establecer mecanismos de control y/o vigilancia que impidan situaciones de riesgo cuadros informativos (IESS-PPIR-CI).</p> <p>6.1.6. Actuar, utilizando la legislación vigente, para evitar aquellas conductas y actitudes que no cumplan la política preventiva y puedan ser causa de situaciones de riesgo (físico, psicosocial, etc.)</p> <p>6.1.7. Implicación en la resolución de los conflictos interpersonales existentes en las diferentes unidades.</p>	
--	--	--	--



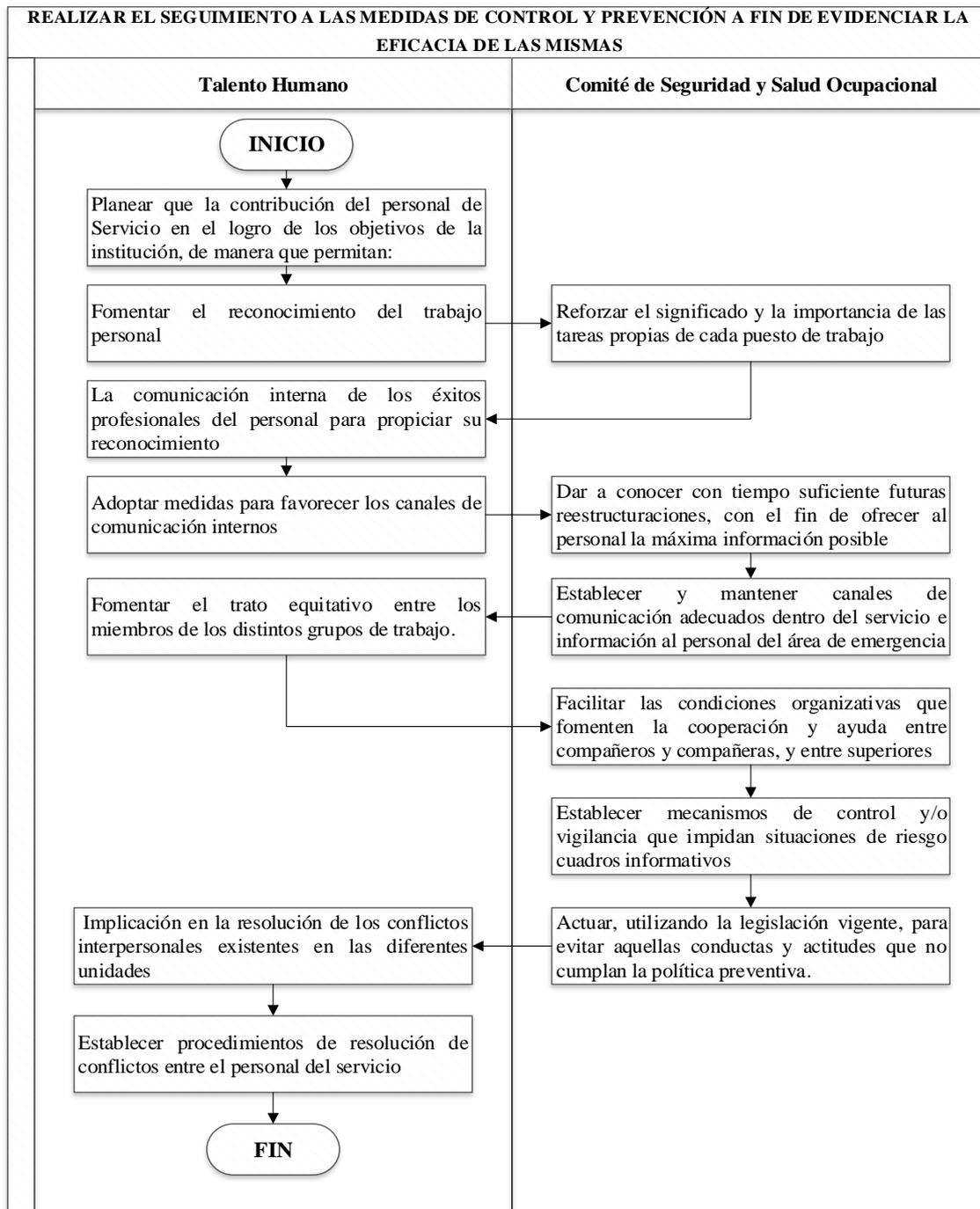
**RIESGO PSICOSOCIAL: PARTICIPACION,  
IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD**  
MEDIDAS DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LOS  
RIESGOS PSICOSOCIALES

Código:	IESS-PPIR-004
Fecha de Elaboración:	20-04-2018
Ultima Aprobación:	04-06-2018
Revisión:	06-06-2018
Versión:	1
Aprobado por:	Ing. Cabrera Andrés

Elaborado por:  
Ing. Serrano Natalia

Revisado por:  
Ing. Cabrera Andrés

**6.2. DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: PARTICIPACION, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD</b>  <b>MEDIDAS DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PPIR-004
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 151</b>

## 7. INDICADORES

### 7.1. Formulación

Medidas de control (MC) y prevención de los riesgos psicosociales

$$MC = \frac{\text{Número de riesgos controlados}}{\text{Total de riesgos psicosociales identificados}} * 100\%$$

#### 7.1.3. Parámetros:

**Denominador:** Viene establecido por el número de riesgos que se han logrado controlar a un tiempo determinado.

**Numerador:** Esta establecido por el total de riesgos psicosociales identificados.

#### 7.1.4. Análisis de los resultados

El programa tiene como objetivo inicial obtener un acumulado entre el 90 a 100 % de cumplimiento, siendo el nivel de socialización:

100-90: nivel óptimo de participación en la socialización y sensibilización

89 - 80: nivel medio de participación en la socialización y sensibilización

79 - 70: nivel bajo de participación en la socialización y sensibilización

69 - 0: nivel nulo de participación en la socialización y sensibilización

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: PARTICIPACION, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD</b>  <b>MEDIDAS DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PPIR-004
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés	Ing. Cabrera Andrés	
<b>Página 152</b>				

## 8. ANEXOS

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
MEDIDAD DE CONTROL Y PREVENCIÓN	<b>IESS- PPIR-004</b>	Método de Evaluación de NAVARRA	Cuestionario de evaluación de factores psicosociales	IESS-PPIR-MN
		Afiche	Medio por el cual se difunde información.	IESS-PPIR-AF
		Memorándum	Aplica para intercambiar información entre las diferentes áreas.	IESS-PPIR-M
		Cuadros Informativos	Es un resumen grafico en forma de tala sobre las características y datos más importantes.	IESS-PPIR-CI

# **FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN**

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN</b>  <b>SOCIALIZACIÓN, SENSIBILIZACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PFIC-001
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 154</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para un proceso de socialización y sensibilización sobre la prevención de riesgos y resultados finales de la formación, información, comunicación de los trabajadores, facilitando el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento documentado, cubre todo el proceso referente al trámite de la socialización y sensibilización de la prevención de riesgos psicosociales y resultados finales, partiendo desde las funciones y/o atribuciones de cada persona, dentro área de Emergencia del Hospital del IESS Ambato.

## 3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

- Constitución de la República del Ecuador  
Art. 33
- Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo  
Art. 4
- Acuerdo Ministerial N° MDT-2017-0082  
Art.- 10 DE LAS SANCIONES POR EL INCUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA  
Disposiciones Transitorias: inciso 3

## 4. DEFINICIONES

**4.1. Prevención de Riesgos:** Es el conjunto de actividades, medidas adaptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir las posibilidades de que los trabajadores sufran daños derivados del trabajo, ya sean estos accidentes, enfermedades, patologías o lesiones.

**4.2. Prevención:** Medida o disposición que se toma de manera anticipada para evitar que suceda una cosa considerada negativa.

**4.3. Riesgo:** Combinación de la probabilidad de ocurrencia de un evento o exposición peligrosa y la severidad de las lesiones y/o enfermedades a la persona, daño a la propiedad o pérdida al proceso, que puede provocar el evento o la exposición(es).

**4.4. Riesgo Psicosocial:** Se definen como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social,

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN</b>  <b>SOCIALIZACIÓN, SENSIBILIZACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PFIC-001
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 155</b>

con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador. Así, unas condiciones psicosociales adversas están en el origen tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador.

**4.5. Sensibilizar:** Hacer que una persona se dé cuenta de la importancia o el valor de una cosa, o que preste atención a lo que se dice o se pide.

**4.6. Socializar:** Promover las condiciones sociales que favorezcan el desarrollo igualitario de todas las personas o la extensión de cierta cosa a toda la sociedad.

**4.7. Talento Humano:** está relacionada con la planeación, organización, desarrollo y coordinación y el control establecido para promover el desempeño eficiente del personal, así como también brindar el medio que permite a las personas que colaboran en la administración del talento humano, alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

**4.8. Coordinadores:** Entendemos por coordinación a la acción de coordinar, de poner a trabajar en conjunto diferentes elementos en los de obtener un resultado específico para una acción conjunta.

**4.9. Prevención:** Es la acción y efecto de prevenir (preparar con antelación lo necesario para un fin, anticiparse a una dificultad, prever un daño, avisar a alguien de algo).

**4.10. Formación:** Nivel de conocimientos que una persona posee sobre una determinada materia.

**4.11. Información:** está constituida por un grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente. La información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su aprovechamiento racional es la base del conocimiento.

**4.12. Comunicación:** La comunicación es la actividad consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir significados a través de un sistema compartido de signos y normas semánticas.

## 5. RESPONSABILIDADES

### 5.1. Talento Humano

Se encarga de capacitar los programas que están destinados al desarrollo personal y profesional.

Controla en la aplicación de evaluaciones, auditorías y exámenes para evaluar la

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN</b>  <b>SOCIALIZACIÓN, SENSIBILIZACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PFIC-001
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 156</b>

eficacia y eficiencia de la gestión del personal, así como el control de la información.

**5.2. Coordinador de emergencia:** Constituye el eje principal de un Servicio de Emergencias Médicas como es Emergencias Sanitarias. Es el encargado de proporcionar la respuesta más adecuada a las demandas de atención de los ciudadanos, teniendo en cuenta el lugar y contexto en el que se produce y los recursos disponibles para satisfacer dicha demanda de un modo rápido, coordinado, efectivo, equitativo y eficiente.

- Recepción, clasificación y evaluación de las llamadas de los usuarios.
- Localización geográfica del lugar donde se ha de prestar la asistencia.
- Puesta en marcha de la respuesta sanitaria más apropiada con la movilización y activación de los recursos y del personal sanitario precisos.
- Coordinación de los distintos medios asistenciales intervinientes, sirviendo de nexo y apoyo de estos.
- Seguimiento del proceso de asistencia urgente hasta que el mismo finaliza.
- Coordinación con otros Organismos y Servicios intervinientes en las situaciones de urgencia, emergencia y catástrofe.
- Consultoría médica telefónica de problemas urgentes.

### **5.3. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional**

Se encarga de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Realiza inspecciones preventivas

Analiza los resultados de las investigaciones de organismos especializados sobre riesgos profesionales

Realiza capacitaciones y campañas de prevención

## **5. MÉTODO**

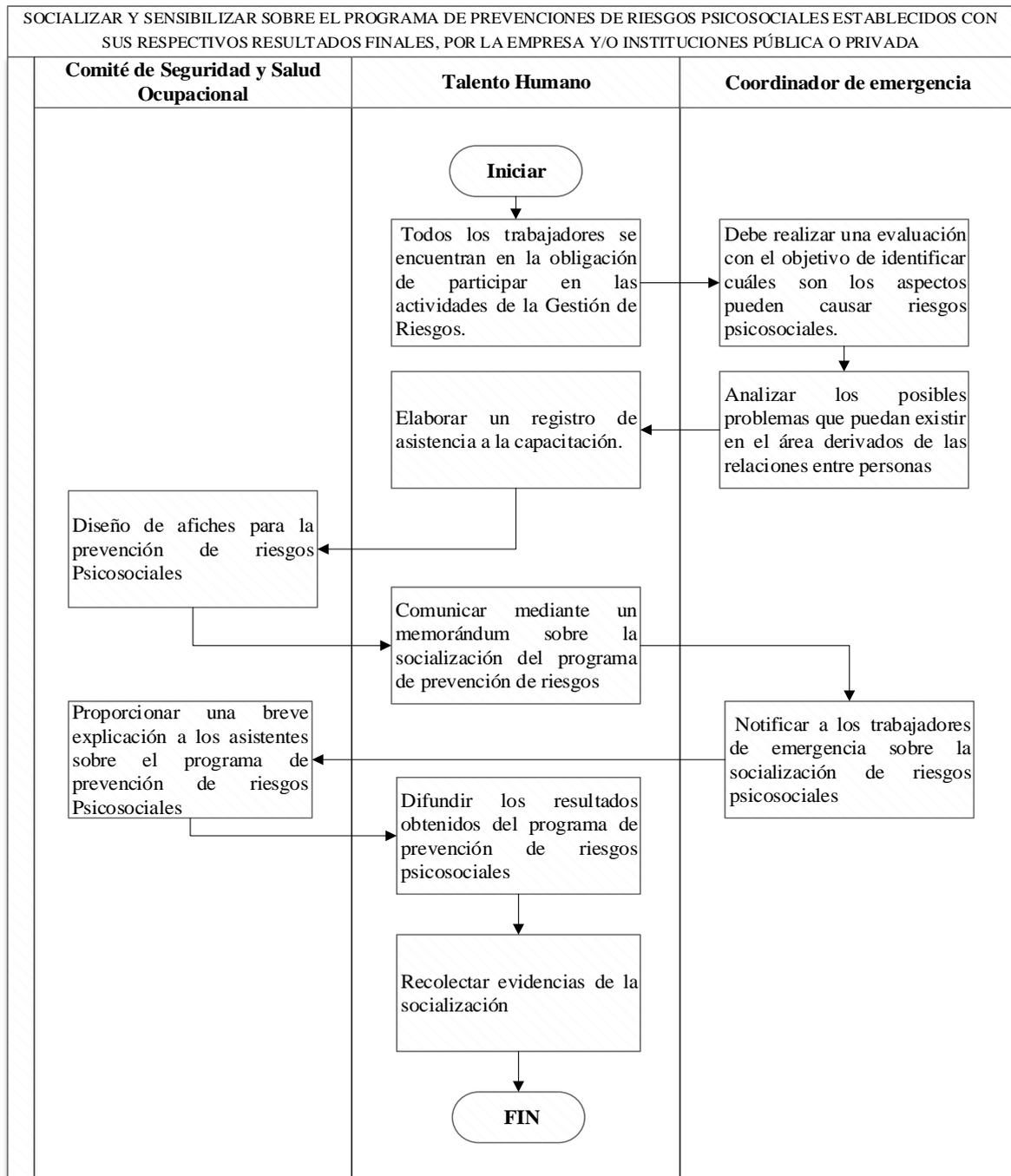
**6.1.** Socializar y Sensibilizar sobre el programa de prevenciones de riesgos psicosociales establecidos con sus respectivos resultados finales, por la empresa y/o instituciones pública o privada

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN</b>  <b>SOCIALIZACIÓN, SENSIBILIZACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PFIC-001
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Última Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 157</b>

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN
SOCIALIZACIÓN	Talento Humano Coordinadores	<p>6.1.1. Todos los trabajadores y supervisores se encuentran en la obligación de participar en las actividades de la Gestión de Riesgos.</p> <p>6.1.2. El área de emergencia del Hospital IESS Ambato debe realizar una evaluación con el objetivo de identificar cuáles son los aspectos que pueden causar riesgos psicosociales.</p> <p>6.1.3. Analizar los posibles problemas que puedan existir en el área derivados de las relaciones entre personas y en diferentes ámbitos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Violencia ejercida por terceros.</li> <li>• Inseguridad en el empleo.</li> <li>• Mediante cuadros informativos (IESS-PFIC-CI)</li> </ul> <p>6.1.4. Elaborar un registro de asistencia a la capacitación. (IESS-PPIR-RC)</p> <p>6.1.5. Diseño de afiches para la prevención de riesgos Psicosociales (IESS-PPIR-AF)</p> <p>6.1.6. Comunicar mediante un memorándum sobre la socialización del programa de prevención de riesgos, al coordinador de emergencia y al responsable de enfermería (IESS-PPIR-M)</p> <p>6.1.7. Notificar a los trabajadores de emergencia sobre la socialización de riesgos psicosociales mediante afiche (IESS-PPIR-AF)</p> <p>6.1.8. Proporcionar una breve explicación a los asistentes sobre el programa de prevención de riesgos Psicosociales</p> <p>6.1.9. Difundir los resultados obtenidos del programa de prevención de riesgos psicosociales</p> <p>6.1.10. Recolectar evidencias de la socialización</p>	

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN</b>  <b>SOCIALIZACIÓN, SENSIBILIZACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PFIC-001
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 158</b>

## 6.2. DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN</b>  <b>SOCIALIZACIÓN, SENSIBILIZACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PFIC-001
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Última Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 159</b>

## 7. INDICADORES

### 7.1.1. Formulación

Socializar (S) sobre el programa de riesgos psicosociales

$$S = \frac{\text{Número de asistentes a la socialización}}{\text{Total de trabajadores de emergencia}} * 100\%$$

Sensibilizar (s) sobre la prevención de riesgos psicosociales

$$s = \frac{\text{Número de asistentes a la capacitación}}{\text{Total de trabajadores de emergencia}} * 100\%$$

Socializar (So) los resultados finales; así como las medidas de prevención

$$So = \frac{\text{Número de asistentes a la capacitación}}{\text{Total de trabajadores de emergencia}} * 100\%$$

### 7.1.2. Parámetros:

**Denominador:** Viene establecido por el número de participantes que asistirán a la socialización

**Numerador:** Esta establecido por el total de trabajadores del área de emergencia.

### 7.1.3. Análisis de los resultados

El programa tiene como objetivo inicial obtener un acumulado entre el 90 a 100 % de cumplimiento, siendo el nivel de socialización:

100-90: nivel óptimo de participación en la socialización y sensibilización

89- 80: nivel medio de participación en la socialización y sensibilización

79- 70: nivel bajo de participación en la socialización y sensibilización

69 – 0: nivel nulo de participación en la socialización y sensibilización

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN</b>  <b>SOCIALIZACIÓN, SENSIBILIZACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PFIC-001
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 160</b>

## 8. ANEXOS

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
SOCIALIZACION Y SENSIBILIZACION DE RIESGOS	<b>IESS-PFIC-001</b>	Cuadro Informativo	Medio por el cual se difunde información	IESS-PFIC-CI
		Registro de asistencia a la capacitación	Aplica al control de asistencia para las actividades planificadas.	IESS-PPIR-RC
		Afiche	Medio por el cual se difunde información.	IESS-PPIR-AF
		Memorándum	Aplica para intercambiar información entre las diferentes áreas.	IESS-PPIR-M

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN</b>  <b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PFIC-002
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Última Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 161</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para un proceso sistemático de aplicación de la metodología de evaluación de riesgos psicosociales de la formación, información, comunicación de los trabajadores, facilitando el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica para cualquier cambio y nuevos proyectos que cubre toda la metodología de evaluación de riesgos psicosociales, aplicable para el área de Emergencia del Hospital del IESS Ambato.

## 3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

- Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo
- DECRETO 1295 DE 1994 determina la organización y administración del SISTEMA GENERAL DE RIESGOS LABORALES
- Asociación Española de Normalización y Certificación, 2005, 2013<sup>a</sup>
- norma UNE-ISO 10667 -Asociación Española de Normalización y Certificación, 2013a, 2013b, anexo D
- Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/1995
- NTP 840: El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales
- NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)
- NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social

## 4. DEFINICIONES

**4.1. Control:** Es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones, con el propósito de procurar el cumplimiento de la normatividad que las rige, y las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación de recursos.

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN</b>  <b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PFIC-002	
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018	
			Última Aprobación:	04-06-2018	
			Revisión:	06-06-2018	
			Versión:	1	
	Elaborado por:		Revisado por:		Ing. Cabrera Andrés
	Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 162</b>

- 4.2. Diagnóstico:** Es aquello que, en el ámbito de la medicina, está vinculado a la diagnosis. Este término, a su vez, hace referencia a diagnosticar: recabar datos para analizarlos e interpretarlos, lo que permite evaluar una cierta condición.
- 4.3. Evaluación:** La evaluación es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas. La evaluación a menudo se usa para caracterizar y evaluar temas de interés en una amplia gama de las empresas humanas, incluyendo las artes, la educación, la justicia, la salud, las fundaciones y organizaciones sin fines de lucro, los gobiernos y otros servicios humanos.
- 4.4. Metodología:** El grupo de mecanismos o procedimientos racionales, empleados para el logro de un objetivo, o serie de objetivos que dirige una investigación científica. Este término se encuentra vinculado directamente con la ciencia, sin embargo, la metodología puede presentarse en otras áreas como la educativa, en donde se encuentra la metodología didáctica o la jurídica en el derecho.
- 4.5. Organización:** Es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.
- 4.6. Planificación:** Es el proceso metódico diseñado para obtener un objetivo determinado. En el sentido más universal, implica tener uno o varios objetivos a realizar junto con las acciones requeridas para concluirse exitosamente.
- 4.7. Prevención:** Es el resultado de concretar la acción de prevenir, la cual implica el tomar las medidas precautorias necesarias y más adecuadas con la misión de contrarrestar un perjuicio o algún daño que pueda producirse.
- 4.8. Proceso:** Es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.
- 4.9. Riesgo:** Es una medida de la magnitud de los daños frente a una situación peligrosa. El riesgo se mide asumiendo una determinada vulnerabilidad frente a cada tipo de peligro. Si bien no siempre se hace, debe distinguirse adecuadamente entre peligrosidad (probabilidad de ocurrencia de un peligro), vulnerabilidad (probabilidad de ocurrencia de daños dado que se ha presentado un peligro) y riesgo (propiamente dicho).

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN</b>  <b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PFIC-002
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 163</b>

**4.10. Técnica:** Conjunto de procedimientos o recursos que se usan en un arte, en una ciencia o en una actividad determinada, en especial cuando se adquieren por medio de su práctica y requieren habilidad.

## 5. RESPONSABILIDADES

### 5.1. Coordinador de emergencia

Constituye el eje principal de un Servicio de Emergencias Médicas como es Emergencias Sanitarias. Es el encargado de proporcionar la respuesta más adecuada a las demandas de atención de los ciudadanos, teniendo en cuenta el lugar y contexto en el que se produce y los recursos disponibles para satisfacer dicha demanda de un modo rápido, coordinado, efectivo, equitativo y eficiente.

- Recepción, clasificación y evaluación de las llamadas de los usuarios.
- Localización geográfica del lugar donde se ha de prestar la asistencia.
- Puesta en marcha de la respuesta sanitaria más apropiada con la movilización y activación de los recursos y del personal sanitario precisos.
- Coordinación de los distintos medios asistenciales intervinientes, sirviendo de nexo y apoyo de estos.
- Seguimiento del proceso de asistencia urgente hasta que el mismo finaliza.
- Coordinación con otros Organismos y Servicios intervinientes en las situaciones de urgencia, emergencia y catástrofe.
- Consultoría médica telefónica de problemas urgentes.

### 5.2. Responsable de enfermería

Dirigir labores de enfermería de una unidad de servicios sanitarios asistenciales, planificando y coordinando las actividades diarias de enfermería a realizar, supervisando al personal y la atención al cumplimiento de recomendaciones y cuidados ordenados por los médicos, a fin de lograr el equilibrio en la salud de los pacientes.

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN</b>  <b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PFIC-002
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Última Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 164</b>

### 5.3. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional

Se encarga de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Realiza inspecciones preventivas

Analiza los resultados de las investigaciones de organismos especializados sobre riesgos profesionales

Realiza capacitaciones y campañas de prevención

### 5.4. Talento Humano

Se encarga de capacitar los programas que están destinados al desarrollo personal y profesional.

Controla en la aplicación de evaluaciones, auditorías y exámenes para evaluar la eficacia y eficiencia de la gestión del personal, así como el control de la información.

## 6. MÉTODO

**6.1.** Aplicar la metodología de evaluación de riesgos psicosociales a todo el personal de la empresa o institución pública o privada.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN
<b>APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA</b>	Coordinador de Emergencia Responsable de Enfermería Talento Humano Comité de Seguridad y Salud Ocupacional	6.1.1. Analizar aquellos aspectos en que la cantidad y su incremento o decremento. Constituyen el objeto de la descripción o el problema que ha de ser explicado. Técnicas utilizadas: Cuestionario, la encuesta (IESS-PPIR-MN). 6.1.2. Conocer los problemas en el entorno de trabajo, basados en la seguridad industrial donde implica la investigación de la presencia de riesgos. 6.1.3. Para identificar la existencia de riesgos psicosociales, aplicar el “Método de Evaluación de NAVARRA” (IESS-PPIR-MN).	



**RIESGO PSICOSOCIAL: FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN**

**METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

Código:	IESS-PFIC-002
Fecha de Elaboración:	20-04-2018
Ultima Aprobación:	04-06-2018
Revisión:	06-06-2018
Versión:	1
Aprobado por:	

Elaborado por:  
Ing. Serrano Natalia

Revisado por:  
Ing. Cabrera Andrés

Ing. Cabrera Andrés

**Página 165**

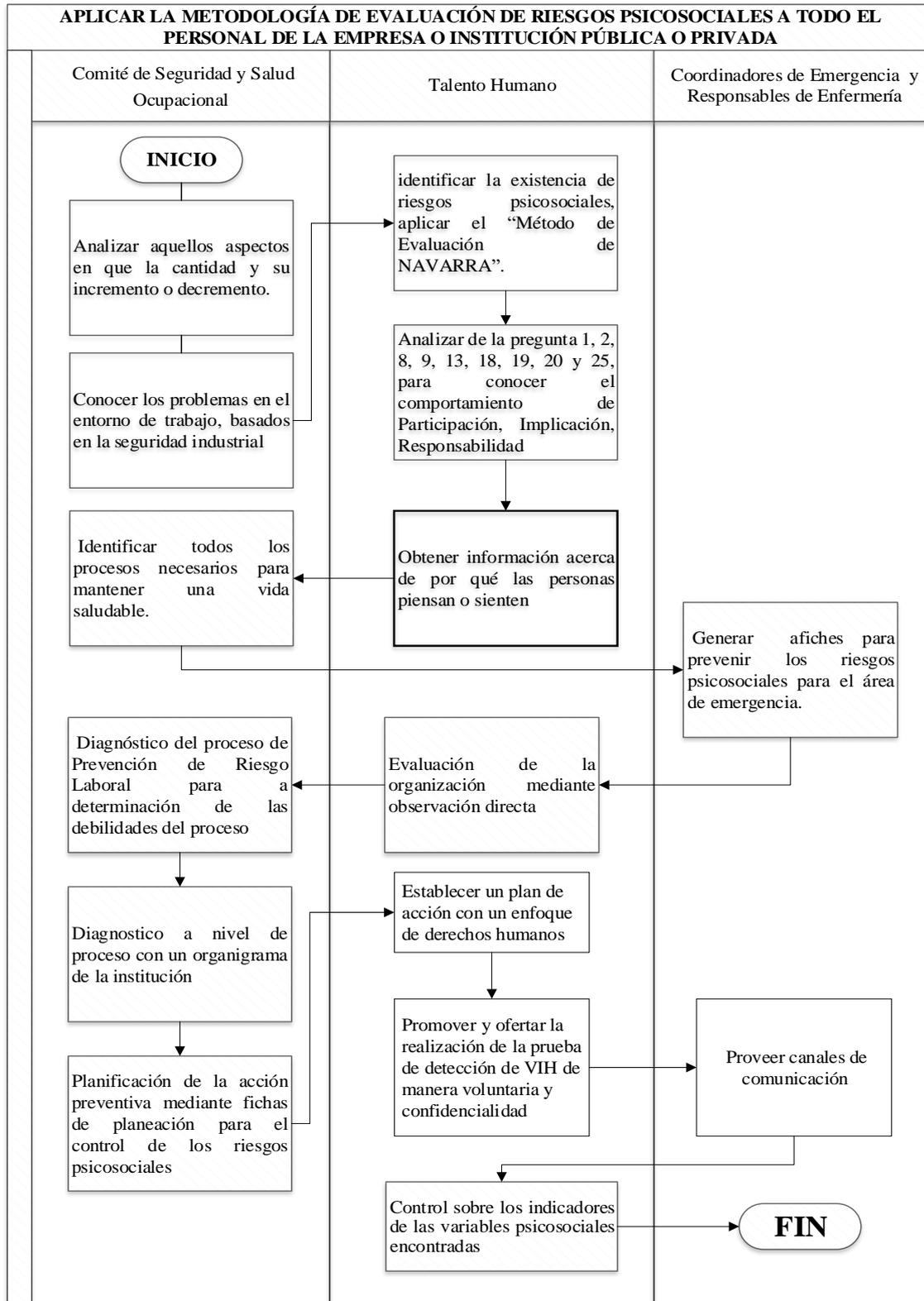
		<p>6.1.4. Mediante el análisis de la pregunta 4, 5, 11, 16, 17, 24 y 26 del “Método de Evaluación de NAVARRA” (IESS-PPIR-MN), se obtendrá un resultado adecuado o inadecuado en la variable Participación, Implicación, Responsabilidad.</p> <p>6.1.5. Obtener información acerca de por qué las personas piensan o sienten de la manera en que lo hacen Técnicas: el grupo de discusión y la entrevista.</p> <p>6.1.6. El Comité de Seguridad y Salud Ocupacional considera la identificación de los aspectos psicosociales y metodologías de evaluación determinando controles en:</p> <p>6.1.7. Todos los procesos de necesarios para mantener una vida saludable en el trabajo y generar alternativas para el mejoramiento de las condiciones de los servidores.</p> <p>6.1.8. Responsable de Enfermería tendrá la responsabilidad de generar afiches para prevenir los riesgos psicosociales para el área de emergencia del Hospital del IESS Ambato Evaluación de la organización mediante observación directa, revisión de documentos, encuesta (IESS-PPIR-FO) para familiarizar el proceso de gestión empresarial y revisión de toda la documentación.</p> <p>6.1.9. Diagnóstico del proceso de Prevención de Riesgo Laboral con una lista de</p>	
--	--	---	--

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN</b>  <b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PFIC-002
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Última Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 166</b>

		<p>chequeo (IESS-PPIR-LC) para a determinación de las debilidades en el proceso.</p> <p>6.1.10. Diagnostico a nivel de proceso con un organigrama de la institución (IESS-PPIR-O)</p> <p>6.1.11. Planificación de la acción preventiva mediante fichas de planeación (IESS-PPIR-FP). estableciendo medidas para el control de los riesgos psicosociales</p> <p>6.1.12. Control sobre los indicadores de las variables psicosociales encontradas en el área de emergencia del Hospital IESS de Ambato (IESS-PPIR-RP)</p> <p>6.1.13. Establecer un plan de acción con un enfoque de derechos humanos para la sensibilización de los trabajadores y servidores frente a enfermedades de transmisión sexual, con énfasis en el virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH).</p> <p>6.1.14. Promover y ofertar la realización de la prueba de detección de VIH de manera voluntaria y confidencialidad a través de instituciones públicas y privadas.</p> <p>6.1.15. Proveer canales de comunicación y/o asesoramiento para garantizar la igualdad de acceso a la prevención y a la atención sociosanitaria de las personas con enfermedades de transmisión sexual, incluyendo las que viven con VIH.</p>	
--	--	--	--

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN</b>  <b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PFIC-002
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Última Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 167</b>

## 6.2. DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN</b>  <b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PFIC-002
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 168</b>

## 7. INDICADORES

### 7.1. Formulación

Metodología de evaluación (*E*) de riesgos psicosociales

$$E = \frac{\text{Número de personal evaluado}}{\text{Total de trabajadores de emergencia}} * 100\%$$

#### 7.1.1. Parámetros:

**Denominador:** Viene establecido por el número de personas que son sometidas a los criterios de evaluación establecidas en el “Método de Evaluación de Navarra”.

**Numerador:** Esta establecido por el total de trabajadores del área de emergencia.

#### 7.1.2. Análisis de los resultados

El programa tiene como objetivo inicial obtener un acumulado entre el 90 a 100 % de cumplimiento, siendo el nivel de socialización:

100-90: nivel óptimo de participación en la socialización y sensibilización

89 - 80: nivel medio de participación en la socialización y sensibilización

79 - 70: nivel bajo de participación en la socialización y sensibilización

69 - 0: nivel nulo de participación en la socialización y sensibilización

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN</b>  <b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PFIC-002
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	Ing. Cabrera Andrés
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés	<b>Página 169</b>	

## 8. ANEXOS

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
<b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>	<b>IESS-PFIC-002</b>	Método de Evaluación de NAVARRA	Cuestionario de evaluación de factores psicosociales	IESS-PPIR-MN
		Ficha de observación	Instrumento para la investigación y recolección de datos.	IESS-PPIR-FO
		Lista de Chequeo	Aplica a la identificación de peligro y riesgo psicosocial	IESS-PPIR-LC
		Organigrama	Grafica que representa la forma que una empresa está organizada.	IESS-PPIR-O
		Ficha de Planeación	Registro de todas las actividades regidas a las fechas propuestas.	IESS-PPIR-FP
		Matriz de Riesgos Psicosociales	Registro de los resultados obtenidos del Método de Evaluación de NAVARRA aplicado.	IESS-PPIR-RP

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN</b>  <b>PLAN DE ACCIÓN CON LAS MEDIDAS CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS CONFORME A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PFIC-003
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 170</b>

## 1. OBJETIVE

Establecer los lineamientos para un proceso de desarrollo e implementación para un plan de acción con las medidas correctivas y preventivas conforme a los riesgos psicosociales de la formación, información, comunicación de los trabajadores, facilitando el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica para cualquier procedimiento de aplicación a todas las actividades y procesos desarrollados para los flujos de comunicación del área de Emergencia del Hospital del IESS Ambato.

## 3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

- Dar información sobre la exposición por puesto de trabajo (Art. 4.1 RSP)
- Evaluar condiciones de trabajo (Art. 4.1.a RSP y específicamente las establecidas en el Art. 4.7 de la LPRL)
- Dar cabida a la información recibida por los trabajadores (Art. 5.1 RSP)
- El procedimiento de evaluación utilizado deberá proporcionar confianza sobre su resultado (Art. 5.2 RSP)
- NTP 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo
- NTP 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización
- NTP 730: Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial
- NTP 416: Actitudes frente al cambio en trabajadores de edad avanzada
- NTP 367: Envejecimiento y trabajo: la gestión de la edad
- NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales
- NTP 780: El programa de ayuda al empleado (EAP): intervención individual en la prevención de riesgos psicosociales
- NTP 730: Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial

## 4. DEFINICIONES

**4.1. |Corrección:** Modificación que se hace en una cosa o a una persona para corregir sus faltas, errores, defectos o imperfecciones.

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN</b>  <b>PLAN DE ACCIÓN CON LAS MEDIDAS CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS CONFORME A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PFIC-003
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Última Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Aprobado por:		Ing. Cabrera Andrés	
Elaborado por:	Revisado por:	<b>Página 171</b>		
Ing. Serrano Natalia	Ing. Cabrera Andrés			

**4.2. Medidas correctivas:** Es una acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. Es diferente a “Corrección” mediante la cual sólo se elimina o repara la no conformidad detectada, no su causa.

**4.3. Plan de Acción:** Es un tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. De esta manera, un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto.

**4.4. Prevención:** Medida o disposición que se toma de manera anticipada para evitar que suceda una cosa considerada negativa.

**4.5. Proceso:** Es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.

**4.6. Programa:** Proyecto o planificación ordenada de las distintas partes o actividades que componen algo que se va a realizar.

**4.7. Implementación:** Es la ejecución u/o puesta en marcha de una idea programada, ya sea, de una aplicación informática, un plan, modelo científico, diseño específico, estándar, algoritmo o política.

## 5. RESPONSABILIDADES

**5.1. Coordinador de emergencia:** Constituye el eje principal de un Servicio de Emergencias Médicas como es Emergencias Sanitarias. Es el encargado de proporcionar la respuesta más adecuada a las demandas de atención de los ciudadanos, teniendo en cuenta el lugar y contexto en el que se produce y los recursos disponibles para satisfacer dicha demanda de un modo rápido, coordinado, efectivo, equitativo y eficiente.

- Recepción, clasificación y evaluación de las llamadas de los usuarios.
- Localización geográfica del lugar donde se ha de prestar la asistencia.
- Puesta en marcha de la respuesta sanitaria más apropiada con la movilización y activación de los recursos y del personal sanitario precisos.

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN</b>  <b>PLAN DE ACCIÓN CON LAS MEDIDAS CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS CONFORME A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PFIC-003
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 172</b>

**5.2. Responsable de enfermería:** Dirigir labores de enfermería de una unidad de servicios sanitarios asistenciales, planificando y coordinando las actividades diarias de enfermería a realizar, supervisando al personal y la atención al cumplimiento de recomendaciones y cuidados ordenados por los médicos, a fin de lograr el equilibrio en la salud de los pacientes.

### 5.3. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional

Se encarga de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Realiza inspecciones preventivas

Analiza los resultados de las investigaciones de organismos especializados sobre riesgos profesionales

Realiza capacitaciones y campañas de prevención

### 5.4. Talento Humano

Se encarga de capacitar los programas que están destinados al desarrollo personal y profesional.

Controla en la aplicación de evaluaciones, auditorías y exámenes para evaluar la eficacia y eficiencia de la gestión del personal, así como el control de la información.

## 6. MÉTODO

**6.1.** Desarrollar e implementar un plan de acción con las medidas correctivas y preventivas conforme a los riesgos psicosociales identificados en la metodología de evaluación.

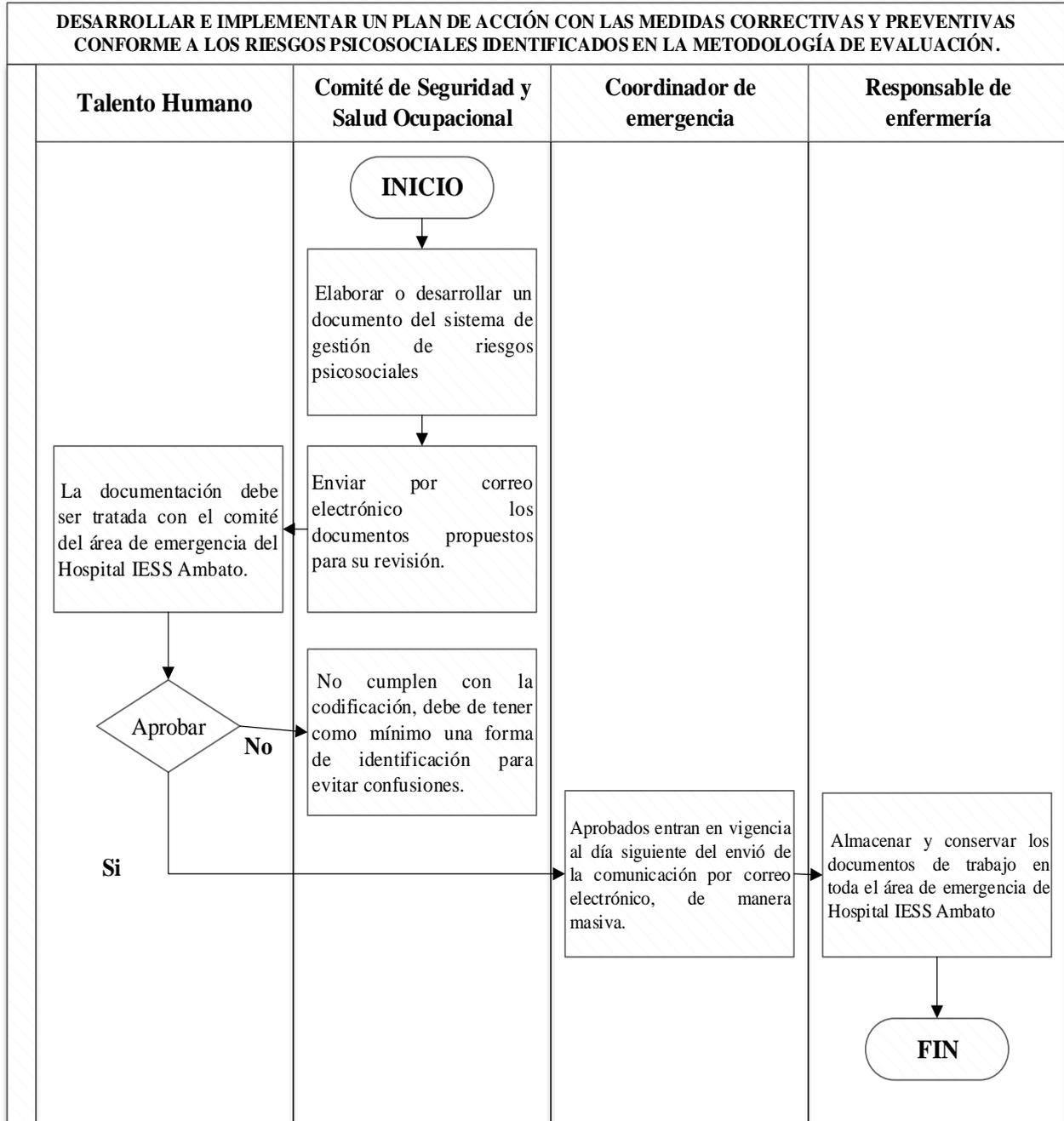
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN
PLAN DE ACCIÓN	Coordinador de Emergencia Responsable de Enfermería Talento Humano	6.1.1. Elaborar o desarrollar un documento del sistema de gestión de riesgos psicosociales se puede generar según lo establecido en el (IESS-PPIR-MA) Matriz para Elaboración y Aprobación de Documentos  6.1.2. Una vez elaborado el documento, enviar por correo electrónico los documentos	

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN</b>  <b>PLAN DE ACCIÓN CON LAS MEDIDAS CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS CONFORME A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	I ESS-PFIC-003
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 173</b>

	<p>Comité de Seguridad y Salud Ocupacional</p>	<p>propuestos a Talento Humano para su revisión.</p> <p>6.1.3. La documentación debe ser tratada con el comité de Seguridad y Salud Ocupacional, quien debe informar al Representante de la Dirección, Talento Humano y los Coordinadores del área de emergencia del Hospital IESS Ambato, el cual debe aprobar dicho cambio</p> <p>6.1.4. En caso se tengan documentos los cuales no cumplen con la codificación, debe de tener como mínimo una forma de identificación para evitar confusiones, y debe de ser consultado a Talento Humano</p> <p>6.1.5. Los documentos aprobados entran en vigor al día siguiente del envío de la comunicación por correo electrónico, en caso de documentos como: Reglamentos internos, otros que se requieran entregar en físico y de manera masiva al personal su vigencia se aplica desde el primer día del inicio de su distribución.</p> <p>6.1.6. Almacenar y conservar los documentos de trabajo.</p>	
--	--	---	--

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN</b>  <b>PLAN DE ACCIÓN CON LAS MEDIDAS CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS CONFORME A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PFIC-003
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 174</b>

## 6.2. DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN</b>  <b>PLAN DE ACCIÓN CON LAS MEDIDAS CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS CONFORME A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PFIC-003
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 175</b>

## 7. INDICADORES

### 7.1. Formulación

Plan de acción (PA) con las medidas correctivas y preventivas conforme a los riesgos psicosociales

$$PA = \frac{\text{Número de acciones preventivas implementadas}}{\text{Total acciones necesarias para los riesgos psicosociales}} * 100\%$$

#### 7.1.1. Parámetros:

**Denominador:** Viene establecida por el número de acciones preventivas implementadas en el área de emergencia en un tiempo determinado.

**Numerador:** Esta establecido por el total de acciones necesarias para los riesgos psicosociales identificados con el método empleado.

#### 7.1.2. Análisis de los resultados

El programa tiene como objetivo inicial obtener un acumulado entre el 90 a 100 % de cumplimiento, siendo el nivel de socialización:

100-90: nivel óptimo de participación en la socialización y sensibilización

89 - 80: nivel medio de participación en la socialización y sensibilización

79 - 70: nivel bajo de participación en la socialización y sensibilización

69 - 0: nivel nulo de participación en la socialización y sensibilización

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN</b>  <b>PLAN DE ACCIÓN CON LAS MEDIDAS CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS CONFORME A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	I ESS-PFIC-003
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Última Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 176</b>

## 8. ANEXOS

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
PLAN DE ACCIÓN	<b>I ESS-PFIC-003</b>	Matriz de Aprobación	Cuestionario de evaluación para conocer si el proyecto cumple o no cumple ciertos lineamientos.	I ESS-PPIR-MA

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN</b>  <b>MEDIDAS DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PFIC-004
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 177</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para un proceso del seguimiento a las medidas de control y prevención a fin de evidenciar la eficacia de la formación, información, comunicación de los trabajadores, facilitando el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica para cualquier procedimiento del seguimiento de medidas de control y prevención para el área de Emergencia del Hospital del IESS Ambato.

## 3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

- Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo  
Art. 4.- En el marco de sus Sistemas Nacionales de Seguridad y Salud en el Trabajo  
Art. 18.- Derecho a trabajar en un medio ambiente adecuado.  
Art. 19.- Derecho de información sobre los riesgos laborales  
IESS- Seguro General de Riesgos del Trabajo
- Organización Internacional del Trabajo
- Asociación Española de Normalización y Certificación, 2005, 2013<sup>a</sup>
- norma UNE-ISO 10667 -Asociación Española de Normalización y Certificación, 2013a, 2013b  
El Convenio número 100 sobre igualdad de remuneración (1951)  
El Convenio número 111 sobre la discriminación en el empleo y la ocupación (1958)  
El Convenio número 156 sobre igualdad de oportunidades y de trato

## 4. DEFINICIONES

**4.1. Prevención:** Medida o disposición que se toma de manera anticipada para evitar que suceda una cosa considerada negativa.

**4.2. Seguimiento:** Es la acción y efecto de seguir o seguirse, en el contexto popular suele usarse como sinónimo de persecución, observación o vigilancia. Siendo este mismo usado principalmente en el contexto de investigaciones policiales, detectivescas,

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN</b>  <b>MEDIDAS DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PFIC-004
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 178</b>

jurídicas, medicas, científicas, estadística, entre otras; para observar y analizar la evolución un determinado caso. Aunque el término puede aplicarse a cualquier investigación, proceso o proyecto con observación constante.

**4.3. Medidas de Control:** Una acción o actividad que se puede utilizar para prevenir o eliminar un peligro para la inocuidad de los alimentos, o reducirlo a un nivel aceptable.

**4.4. Eficacia:** Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. No debe confundirse este concepto con el de eficiencia que se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo).

**4.5. Oportunidad de Mejora:** Define un proyecto Lean Six Sigma; que está descompuesto, cada cuando se descompone y cuál es el impacto al cliente o a la empresa. Como administrador del proyecto, tendrás que asegurarte que la oportunidad tiene lo requerido para ser un gran proyecto.

## 5. RESPONSABILIDADES

### 5.1. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional

Se encarga de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Realiza inspecciones preventivas

Analiza los resultados de las investigaciones de organismos especializados sobre riesgos profesionales

Realiza capacitaciones y campañas de prevención

### 5.2. Talento Humano

Se encarga de capacitar los programas que están destinados al desarrollo personal y profesional.

Controla en la aplicación de evaluaciones, auditorías y exámenes para evaluar la eficacia y eficiencia de la gestión del personal, así como el control de la información.

## 6. MÉTODO

**6.1.** Realizar el seguimiento a las medidas de control y prevención a fin de evidenciar la eficacia de estas.

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN</b>		Código:	IESS-PFIC-004
	MEDIDAS DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES		Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Última Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
			Aprobado por:	Ing. Cabrera Andrés
Elaborado por:	Revisado por:	Página 179		
Ing. Serrano Natalia	Ing. Cabrera Andrés			

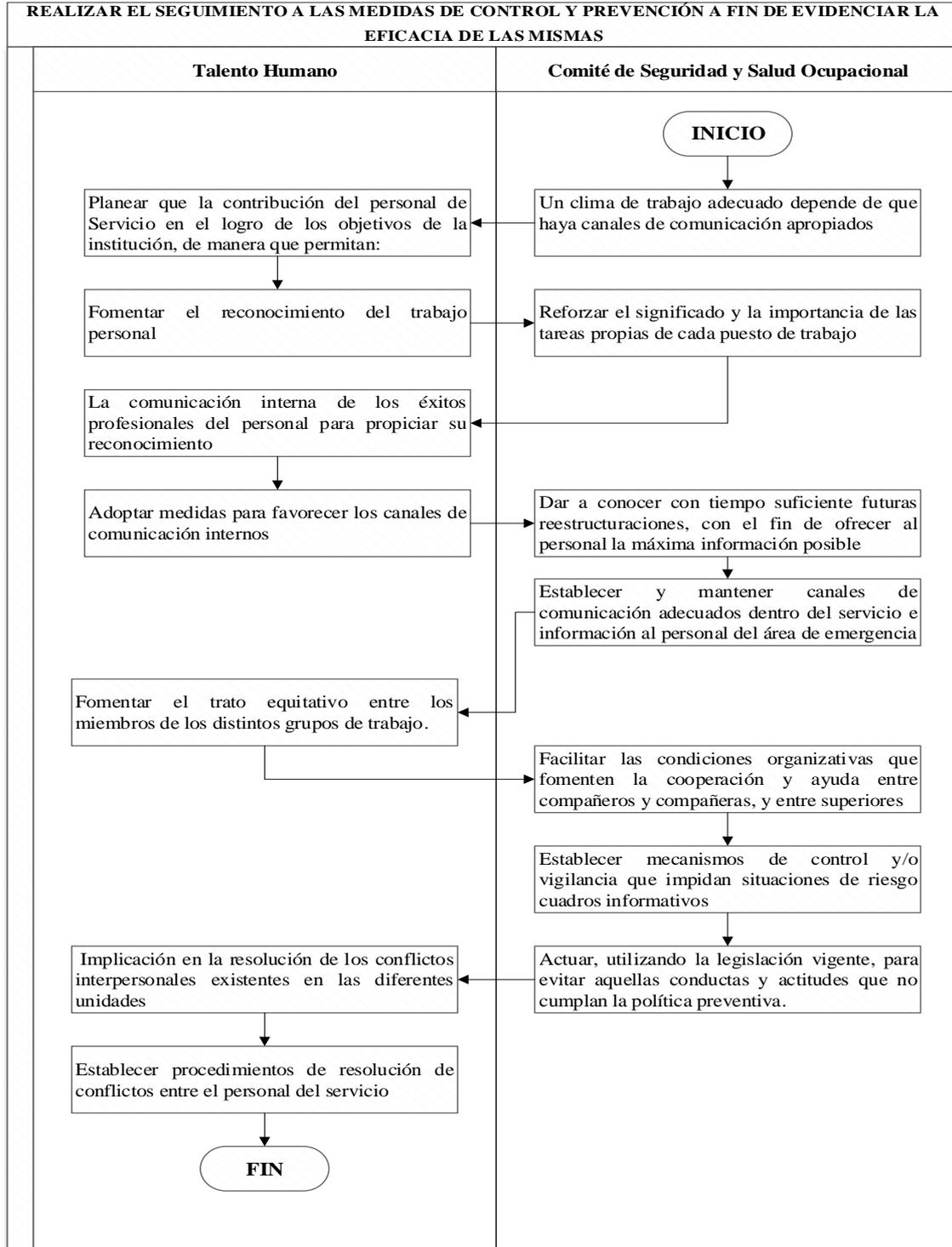
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN
MEDIDAS DE CONTROL Y PREVENCIÓN	Talento Humano Comité de Seguridad y Salud Ocupacional	<p>6.1.1. Un clima de trabajo adecuado depende de que haya canales de comunicación apropiados en el cual se utilizara memorándums (IESS-PPIR-M) para proporcionar información sobre la misma.</p> <p>6.1.2. Un plan que reconozca la contribución del personal del Servicio en el logro de los objetivos de la institución, de manera que permitan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar el reconocimiento del trabajo personal mediante fichas de planeación para dar seguimiento a las medidas (IESS-PPIR-FP).</li> <li>• Reforzar el significado y la importancia de las tareas propias de cada puesto de trabajo mediante afiches (IESS-PPIR-AF).</li> <li>• La comunicación interna de los éxitos profesionales del personal para propiciar su reconocimiento mediante memorándums (IESS-PPIR-M).</li> </ul> <p>6.1.3. Adoptar medidas para favorecer los canales de comunicación internos, con los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar a conocer con tiempo suficiente futuras reestructuraciones, nuevas tareas, tecnologías, etc. con el fin de ofrecer al personal la máxima información posible con cuadros informativos (IESS-PPIR-</li> </ul>	

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN</b>		Código:	IESS-PFIC-004
	<b>MEDIDAS DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Última Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
			Aprobado por:	
Elaborado por: Ing. Serrano Natalia	Revisado por: Ing. Cabrera Andrés	Ing. Cabrera Andrés		
<b>Página 180</b>				

		<p>CI).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer y mantener canales de comunicación adecuados dentro del servicio (ascendentes, descendentes y horizontales) e información a todos los miembros del área de emergencia del Hospital del IESS Ambato, cuando proceda (IESS-PPIR-O).</li> <li>• Definir procedimientos que faciliten la toma de decisiones, la ejecución de las tareas, su diseño y planificación.</li> </ul> <p>6.1.4. Fomentar el trato equitativo entre los miembros de los distintos grupos de trabajo.</p> <p>6.1.5. Facilitar las condiciones organizativas que fomenten la cooperación y la prestación de ayuda entre compañeros y compañeras, y entre superiores mediante afiches.</p> <p>6.1.6. Establecer mecanismos de control y/o vigilancia que impidan situaciones de riesgo cuadros informativos (IESS-PPIR-CI).</p> <p>6.1.7. Actuar, utilizando la legislación vigente, para evitar aquellas conductas y actitudes que no cumplan la política preventiva y puedan ser causa de situaciones de riesgo (físico, psicosocial, etc.)</p> <p>6.1.8. Implicación en la resolución de los conflictos interpersonales existentes en las diferentes unidades.</p>	
--	--	--	--

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN</b> <b>MEDIDAS DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PFIC-004
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Última Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 181</b>

## 6.2. DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN</b>  <b>MEDIDAS DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PFIC-004
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 182</b>

## 7. INDICADORES

### 7.1. Formulación

Medidas de control (MC) y prevención de los riesgos psicosociales

$$MC = \frac{\text{Número de riesgos controlados}}{\text{Total de riesgos psicosociales identificados}} * 100\%$$

#### 7.1.3. Parámetros:

**Denominador:** Viene establecido por el número de riesgos que se han logrado controlar a un tiempo determinado.

**Numerador:** Esta establecido por el total de riesgos psicosociales identificados.

#### 7.1.4. Análisis de los resultados

El programa tiene como objetivo inicial obtener un acumulado entre el 90 a 100 % de cumplimiento, siendo el nivel de socialización:

100-90: nivel óptimo de participación en la socialización y sensibilización

89 - 80: nivel medio de participación en la socialización y sensibilización

79 - 70: nivel bajo de participación en la socialización y sensibilización

69 - 0: nivel nulo de participación en la socialización y sensibilización

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN</b>  <b>MEDIDAS DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PFIC-004
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés	Ing. Cabrera Andrés	
<b>Página 183</b>				

## 8. ANEXO

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
MEDIDAD DE CONTROL Y PREVENCIÓN	<b>IESS-PFIC-004</b>	Método de Evaluación de NAVARRA	Cuestionario de evaluación de factores psicosociales	IESS-PPIR-MN
		Afiche	Medio por el cual se difunde información.	IESS-PPIR-AF
		Memorándum	Aplica para intercambiar información entre las diferentes áreas.	IESS-PPIR-M
		Cuadros Informativos	Es un resumen grafico en forma de tala sobre las características y datos más importantes.	IESS-PPIR-CI

# **COHESIÓN DE GRUPO**

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: COHESIÓN DE GRUPO</b> <b>SOCIALIZACION Y SENSIBILIZACION SOBRE LA</b> <b>PREVENCIÓN DE RIESGOS</b>		Código:	IESS-CG-001
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 185</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para un proceso de socialización y sensibilización sobre la prevención de riesgos y resultados finales de la cohesión de grupo en las relaciones que emergen entre los miembros del grupo.

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento documentado, cubre todo el proceso referente al trámite de la socialización y sensibilización de la prevención de riesgos psicosociales y resultados finales, partiendo desde el clima social, Ambiente de Trabajo y manejo de conflictos, aplicable para el área de Emergencia del Hospital del IESS Ambato.

## 3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

- Constitución de la República del Ecuador  
Art. 33
- Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo  
Art. 4
- **NTP 856:** Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales (I)
- **NTP 840:** El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales
- Acuerdo Ministerial N° MDT-2017-0082  
Art.- 10 DE LAS SANCIONES POR EL INCUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA  
Disposiciones Transitorias: inciso 3

## 4. DEFINICIONES

**4.1. Prevención de Riesgos:** Es el conjunto de actividades, medidas adaptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir las posibilidades de que los trabajadores sufran daños derivados del trabajo, ya sean estos accidentes, enfermedades, patologías o lesiones.

**4.2. Prevención:** Medida o disposición que se toma de manera anticipada para evitar que suceda una cosa considerada negativa.

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: COHESIÓN DE GRUPO</b> <b>SOCIALIZACION Y SENSIBILIZACION SOBRE LA</b> <b>PREVENCIÓN DE RIESGOS</b>		Código:	IESS-CG-001
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Aprobado por:		Ing. Cabrera Andrés	
	Elaborado por:	Revisado por:	Página <b>186</b>	
Ing. Serrano Natalia	Ing. Cabrera Andrés			

**4.3. Riesgo:** Combinación de la probabilidad de ocurrencia de un evento o exposición peligrosa y la severidad de las lesiones y/o enfermedades a la persona, daño a la propiedad o pérdida al proceso, que puede provocar el evento o la exposición(es).

**4.4. Riesgo Psicosocial:** Se definen como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador. Así, unas condiciones psicosociales adversas están en el origen tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador.

**4.5. Sensibilizar:** Hacer que una persona se dé cuenta de la importancia o el valor de una cosa, o que preste atención a lo que se dice o se pide.

**4.6. Socializar:** Promover las condiciones sociales que favorezcan el desarrollo igualitario de todas las personas o la extensión de cierta cosa a toda la sociedad.

**4.7. Talento Humano:** está relacionada con la planeación, organización, desarrollo y coordinación y el control establecido para promover el desempeño eficiente del personal, así como también brindar el medio que permite a las personas que colaboran en la administración del talento humano, alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

**4.8. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional:** Un comité conjunto de seguridad y salud (JHSC) es un foro para poner en práctica el sistema interno de responsabilidad. El comité está formado por representantes de los trabajadores y de gerencia quienes se reúnen en una base regular para tratar temas de seguridad y salud.

**4.9. Coordinadores:** Entendemos por coordinación a la acción de coordinar, de poner a trabajar en conjunto diferentes elementos en los de obtener un resultado específico para una acción conjunta. Todo aquel individuo u objeto que cumple el rol de coordinador en una situación determinada tiene como tarea principal la de planificar, organizar y ordenar las diversas tareas de quienes formarán parte de un proceso con el fin de generar ciertos resultados y, consiguientemente, triunfar en las metas establecidas.

**4.10. Prevención:** Es la acción y efecto de prevenir (preparar con antelación lo necesario para un fin, anticiparse a una dificultad, prever un daño, avisar a alguien de algo).

**4.11. Cohesión de Grupo:** es uno de los valores necesarios para la formación de equipos de trabajo. Un planteamiento basado en valores de colaboración de las actividades físicas curriculares puede favorecerla y desarrollarla.

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: COHESIÓN DE GRUPO</b> <b>SOCIALIZACION Y SENSIBILIZACION SOBRE LA</b> <b>PREVENCIÓN DE RIESGOS</b>		Código:	IESS-CG-001
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Aprobado por:		Ing. Cabrera Andrés	
	Elaborado por:	Revisado por:	Página <b>187</b>	
Ing. Serrano Natalia	Ing. Cabrera Andrés			

## 5. RESPONSABILIDADES

### 5.1. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional

Se encarga de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Realiza inspecciones preventivas

Analiza los resultados de las investigaciones de organismos especializados sobre riesgos profesionales

Realiza capacitaciones y campañas de prevención

### 5.2. Talento Humano

Se encarga de capacitar los programas que están destinados al desarrollo personal y profesional.

Controla en la aplicación de evaluaciones, auditorías y exámenes para evaluar la eficacia y eficiencia de la gestión del personal, así como el control de la información.

## 6. MÉTODO

6.1. Socializar y Sensibilizar sobre el programa de prevenciones de riesgos psicosociales establecidos con sus respectivos resultados finales, por la empresa y/o instituciones pública o privada

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN
SOCIALIZACIÓN	Comité de Seguridad y Salud Ocupacional Talento Humano Coordinadores	<p>6.1.1 Utilizar un lenguaje claro y adecuado para la audiencia, así como también promover la participación del personal.</p> <p>6.1.2 Relacionar el tema de la Reunión Grupal con el tipo de trabajo que se desarrolla y ser de aplicación práctica para los trabajadores en los cuales se utiliza formatos de participación (IESS-CG-FP)</p> <p>6.1.3 Registrar las Reuniones Grupales en registros de asistencia de capacitación (IESS-PPIR-RC)</p>	



**RIESGO PSICOSOCIAL: COHESIÓN DE GRUPO**  
**SOCIALIZACION Y SENSIBILIZACION SOBRE LA**  
**PREVENCIÓN DE RIESGOS**

Código:	IESS-CG-001
Fecha de Elaboración:	20-04-2018
Ultima Aprobación:	04-06-2018
Revisión:	06-06-2018
Versión:	1
Aprobado por:	Ing. Cabrera Andrés
<b>Página 188</b>	

Elaborado por:  
Ing. Serrano Natalia

Revisado por:  
Ing. Cabrera Andrés

		<p>6.1.4 Preparar las Reuniones Grupales se de acuerdo con la prevención de riesgos psicosociales, una metodología para dictar Reuniones Grupales de manera eficiente, y que consta de las siguientes etapas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparar</li> <li>• Puntualizar</li> <li>• Personalizar</li> <li>• Presentar</li> <li>• Prescribir</li> </ul> <p>6.1.5 La etapa de Preparar implica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leer bibliografía relacionada con el tema</li> <li>• Recordar sus propias experiencias sobre el tema</li> <li>• Consultar con otras personas que tengan experiencia relacionada al tema</li> <li>• Escribir las ideas que van surgiendo.</li> <li>• Organizar las ideas para poder expresarlas de manera clara.</li> <li>• Practicar para recordar el tema y ganar confianza</li> </ul> <p>6.1.6 La etapa de Puntualizar implica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No tratar de abarcar demasiados temas.</li> <li>• Hablar sobre un tema específico.</li> <li>• Seleccionar como tema una norma de seguridad, un análisis de incidente, un procedimiento, un acto o condición estándar.</li> </ul>	
--	--	--	--



**RIESGO PSICOSOCIAL: COHESIÓN DE GRUPO**  
**SOCIALIZACION Y SENSIBILIZACION SOBRE LA**  
**PREVENCIÓN DE RIESGOS**

Código:	IESS-CG-001
Fecha de Elaboración:	20-04-2018
Ultima Aprobación:	04-06-2018
Revisión:	06-06-2018
Versión:	1
Aprobado por:	Ing. Cabrera Andrés
<b>Página 189</b>	

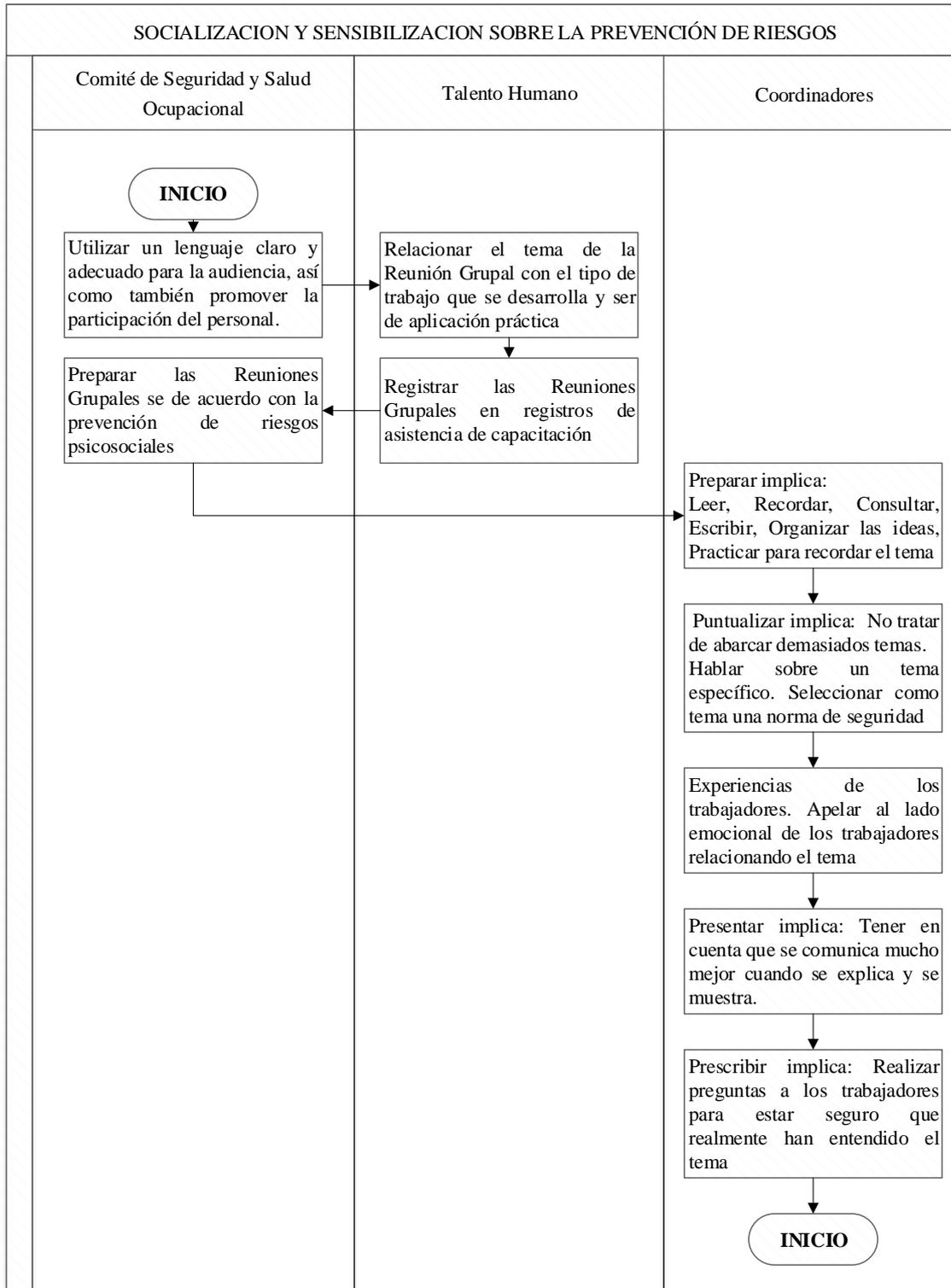
Elaborado por:  
Ing. Serrano Natalia

Revisado por:  
Ing. Cabrera Andrés

		<p>6.1.7 Experiencias de los trabajadores y otros aspectos en común.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apelar al lado emocional de los trabajadores relacionando el tema con la familia, la salud o el bienestar del trabajador.</li> <li>• Pedir la participación de los trabajadores respecto a experiencias propias relacionadas con el tema.</li> </ul> <p>6.1.8 La etapa de Presentar implica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener en cuenta que se comunica mucho mejor cuando se explica y se muestra.</li> <li>• Utilizar ayudas audiovisuales (fotos, esquemas, dibujos).</li> <li>• Usar las mismas herramientas o equipos relacionados al tema de la reunión para explicar mejor.</li> </ul> <p>6.1.9 La etapa de Prescribir implica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar preguntas a los trabajadores para el aseguramiento de la comprensión del tema.</li> <li>• Finalizar la reunión grupal escuchando los comentarios y resolviendo alguna duda de los trabajadores</li> <li>• Dar recomendaciones a los trabajadores sobre lo que deben hacer en función al tema expuesto.</li> </ul>	
--	--	--	--

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: COHESIÓN DE GRUPO</b> <b>SOCIALIZACION Y SENSIBILIZACION SOBRE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS</b>		Código:	IESS-CG-001
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés	Ing. Cabrera Andrés	
<b>Página 190</b>				

## 6.2. DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: COHESIÓN DE GRUPO</b> <b>SOCIALIZACION Y SENSIBILIZACION SOBRE LA</b> <b>PREVENCIÓN DE RIESGOS</b>		Código:	IESS-CG-001
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 191</b>

## 7. INDICADORES

### 7.1 Formulación

1. Socializar (S) sobre el programa de riesgos psicosociales

$$S = \frac{\text{Número de asistentes a la socialización}}{\text{Total de trabajadores de emergencia}} * 100\%$$

2. Sensibilizar (s) sobre la prevención de riesgos psicosociales

$$s = \frac{\text{Número de asistentes a la capacitación}}{\text{Total de trabajadores de emergencia}} * 100\%$$

3. Socializar (So) los resultados finales; así com o las medidas de prevención

$$So = \frac{\text{Número de asistentes a la capacitación}}{\text{Total de trabajadores de emergencia}} * 100\%$$

### 7.2. Parámetros:

**Denominador:** Viene establecido por el número de participantes que asistirán a la sociabilización

**Numerador:** Esta establecido por el total de trabajadores del área de emergencia.

### 7.3. Análisis de los resultados

El programa tiene como objetivo inicial obtener un acumulado entre el 90 a 100 % de cumplimiento, siendo el nivel de socialización:

100-90: nivel óptimo de participación en la socialización y sensibilización

89- 80: nivel medio de participación en la socialización y sensibilización

79- 70: nivel bajo de participación en la socialización y sensibilización

69– 0: nivel nulo de participación en la socialización y sensibilización

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: COHESIÓN DE GRUPO</b> <b>SOCIALIZACION Y SENSIBILIZACION SOBRE LA</b> <b>PREVENCIÓN DE RIESGOS</b>		Código:	IESS-CG-001
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés	Ing. Cabrera Andrés	
<b>Página 192</b>				

## 8. ANEXOS

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
SOCIALIZACION Y SENSIBILIZACION DE RIESGOS	<b>IESS-CG-001</b>	Formatos de participación	Aplica a cuál es la responsabilidad del trabajador	IESS-CG-FP
		Registro de asistencia a la capacitación	Aplica al control de asistencia para las actividades planificadas.	IESS-PPIR-RC

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: COHESIÓN DE GRUPO</b> <b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-CG-002
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 193</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para un proceso sistemático de aplicación de la metodología de evaluación de riesgos psicosociales de la cohesión de grupo en las relaciones que emergen entre los miembros del grupo

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica para cualquier cambio y nuevos proyectos que cubre toda la metodología de evaluación de riesgos psicosociales, partiendo desde el clima social, Ambiente de Trabajo y manejo de conflictos, aplicable para el área de Emergencia del Hospital del IESS Ambato.

## 3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

- DECRETO 1295 DE 1994 determina la organización y administración del SISTEMA GENERAL DE RIESGOS LABORALES
- Asociación Española de Normalización y Certificación, 2005, 2013<sup>a</sup>
- Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/1995
- NTP 840: El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales
- NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)
- NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social

## 4. DEFINICIONES

**4.1. Diagnóstico:** Es aquello que, en el ámbito de la medicina, está vinculado a la diagnosis. Este término, a su vez, hace referencia a diagnosticar: recabar datos para analizarlos e interpretarlos, lo que permite evaluar una cierta condición.

**4.2. Evaluación:** La evaluación es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas. La evaluación a menudo se usa para caracterizar y evaluar temas de interés en una amplia gama de las empresas humanas, incluyendo las artes, la educación, la justicia, la salud, las fundaciones y organizaciones sin fines de lucro, los gobiernos y otros servicios humanos.

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: COHESIÓN DE GRUPO</b> <b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-CG-002
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 194</b>

**4.3. Metodología:** El grupo de mecanismos o procedimientos racionales, empleados para el logro de un objetivo, o serie de objetivos que dirige una investigación científica. Este término se encuentra vinculado directamente con la ciencia, sin embargo, la metodología puede presentarse en otras áreas como la educativa, en donde se encuentra la metodología didáctica o la jurídica en el derecho.

**4.4. Organización:** Es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.

**4.5. Planificación:** Es el proceso metódico diseñado para obtener un objetivo determinado. En el sentido más universal, implica tener uno o varios objetivos a realizar junto con las acciones requeridas para concluirse exitosamente.

**4.6. Prevención:** Es el resultado de concretar la acción de prevenir, la cual implica el tomar las medidas precautorias necesarias y más adecuadas con la misión de contrarrestar un perjuicio o algún daño que pueda producirse.

**4.7. Proceso:** Es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.

**4.8. Riesgo:** Es una medida de la magnitud de los daños frente a una situación peligrosa. El riesgo se mide asumiendo una determinada vulnerabilidad frente a cada tipo de peligro. Si bien no siempre se hace, debe distinguirse adecuadamente entre peligrosidad (probabilidad de ocurrencia de un peligro), vulnerabilidad (probabilidad de ocurrencia de daños dado que se ha presentado un peligro) y riesgo (propriadamente dicho).

**4.9. Técnica:** Conjunto de procedimientos o recursos que se usan en un arte, en una ciencia o en una actividad determinada, en especial cuando se adquieren por medio de su práctica y requieren habilidad.

## 5. RESPONSABILIDADES

### 5.1. Coordinador de emergencia

Constituye el eje principal de un Servicio de Emergencias Médicas como es Emergencias Sanitarias. Es el encargado de proporcionar la respuesta más adecuada a las demandas de atención de los ciudadanos, teniendo en cuenta el lugar y contexto en

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: COHESIÓN DE GRUPO</b> <b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-CG-002
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 195</b>

el que se produce y los recursos disponibles para satisfacer dicha demanda de un modo rápido, coordinado, efectivo, equitativo y eficiente.

- Recepción, clasificación y evaluación de las llamadas de los usuarios.
- Localización geográfica del lugar donde se ha de prestar la asistencia.
- Puesta en marcha de la respuesta sanitaria más apropiada con la movilización y activación de los recursos y del personal sanitario precisos.
- Coordinación de los distintos medios asistenciales intervinientes, sirviendo de nexo y apoyo de estos.
- Seguimiento del proceso de asistencia urgente hasta que el mismo finaliza.
- Coordinación con otros Organismos y Servicios intervinientes en las situaciones de urgencia, emergencia y catástrofe.
- Consultoría médica telefónica de problemas urgentes.

### 5.2. Responsable de enfermería

Dirigir labores de enfermería de una unidad de servicios sanitarios asistenciales, planificando y coordinando las actividades diarias de enfermería a realizar, supervisando al personal y la atención al cumplimiento de recomendaciones y cuidados ordenados por los médicos, a fin de lograr el equilibrio en la salud de los pacientes.

### 5.3. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional

Se encarga de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Realiza inspecciones preventivas

Analiza los resultados de las investigaciones de organismos especializados sobre riesgos profesionales

Realiza capacitaciones y campañas de prevención

### 5.4. Talento Humano

Se encarga de capacitar los programas que están destinados al desarrollo personal y profesional.

Controla en la aplicación de evaluaciones, auditorías y exámenes para evaluar la eficacia y eficiencia de la gestión del personal, así como el control de la información.

## 6. MÉTODO

- 6.1. Aplicar la metodología de evaluación de riesgos psicosociales a todo el personal de la empresa o institución pública o privada

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: COHESIÓN DE GRUPO</b> <b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-CG-002
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés	Ing. Cabrera Andrés	
<b>Página 196</b>				

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN
<b>APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA</b>	Coordinador de Emergencia Responsable de Enfermería Talento Humano Comité de Seguridad y Salud Ocupacional	<p>6.1.1. Dictar a los trabajadores del área bajo su responsabilidad la Reunión de Riesgos Psicosociales Diaria antes de iniciar los trabajos o cuando se efectúe algún cambio al trabajo durante el turno.</p> <p>6.1.2. Conocer los problemas en el entorno de trabajo, basados en la seguridad industrial donde implica la investigación de la presencia de riesgos.</p> <p>6.1.3. Para identificar la existencia de riesgos psicosociales, aplicar el “Método de Evaluación de NAVARRA” (IESS-PPIR-MN).</p> <p>6.1.4. Mediante el análisis de la pregunta 6, 7, 12, 21, 23 y 27 del “Método de Evaluación de NAVARRA” (IESS-PPIR-MN), se obtendrá un resultado adecuado o inadecuado en la variable Participación, Implicación, Responsabilidad.</p> <p>6.1.5. El Comité de Seguridad y Salud Ocupacional considera la identificación de los aspectos psicosociales y metodologías de evaluación determinando controles en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de Enfermería tendrá la responsabilidad de generar afiches para prevenir los riesgos psicosociales para el área de emergencia del Hospital del IESS Ambato</li> </ul>	



**RIESGO PSICOSOCIAL: COHESIÓN DE GRUPO**  
**METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

Código:	IESS-CG-002
Fecha de Elaboración:	20-04-2018
Ultima Aprobación:	04-06-2018
Revisión:	06-06-2018
Versión:	1
Aprobado por:	

Elaborado por:  
Ing. Serrano Natalia

Revisado por:  
Ing. Cabrera Andrés

Ing. Cabrera Andrés

**Página 197**

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de la organización mediante observación directa, revisión de documentos, encuesta (IESS-PPIR-FO) para familiarizar el proceso de gestión empresarial y revisión de toda la documentación.</li> <li>• Diagnóstico del proceso de Prevención de Riesgo Laboral con una lista de chequeo (IESS-PPIR-LC) para a determinación de las debilidades en el proceso.</li> <li>• Diagnostico a nivel de proceso con un organigrama de la institución (IESS-PPIR-O)</li> <li>• Control de la matriz de los riesgos psicosociales encontrados en el área de emergencia (IESS-PPIR-RP).</li> </ul> <p>6.1.6. Establecer un plan de acción con un enfoque de derechos humanos para la sensibilización de los trabajadores y servidores frente a enfermedades de transmisión sexual, con énfasis en el virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH).</p> <p>6.1.7. Promover y ofertar la realización de la prueba de detección de VIH de manera voluntaria y confidencialidad a través de instituciones públicas y privadas.</p> <p>6.1.8. Proveer canales de comunicación y/o asesoramiento para garantizar la igualdad de acceso a la prevención y a la atención sociosanitaria de las personas con enfermedades de transmisión sexual, incluyendo las que viven con VIH.</p>	
--	--	---	--



**RIESGO PSICOSOCIAL: COHESIÓN DE GRUPO**  
**METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

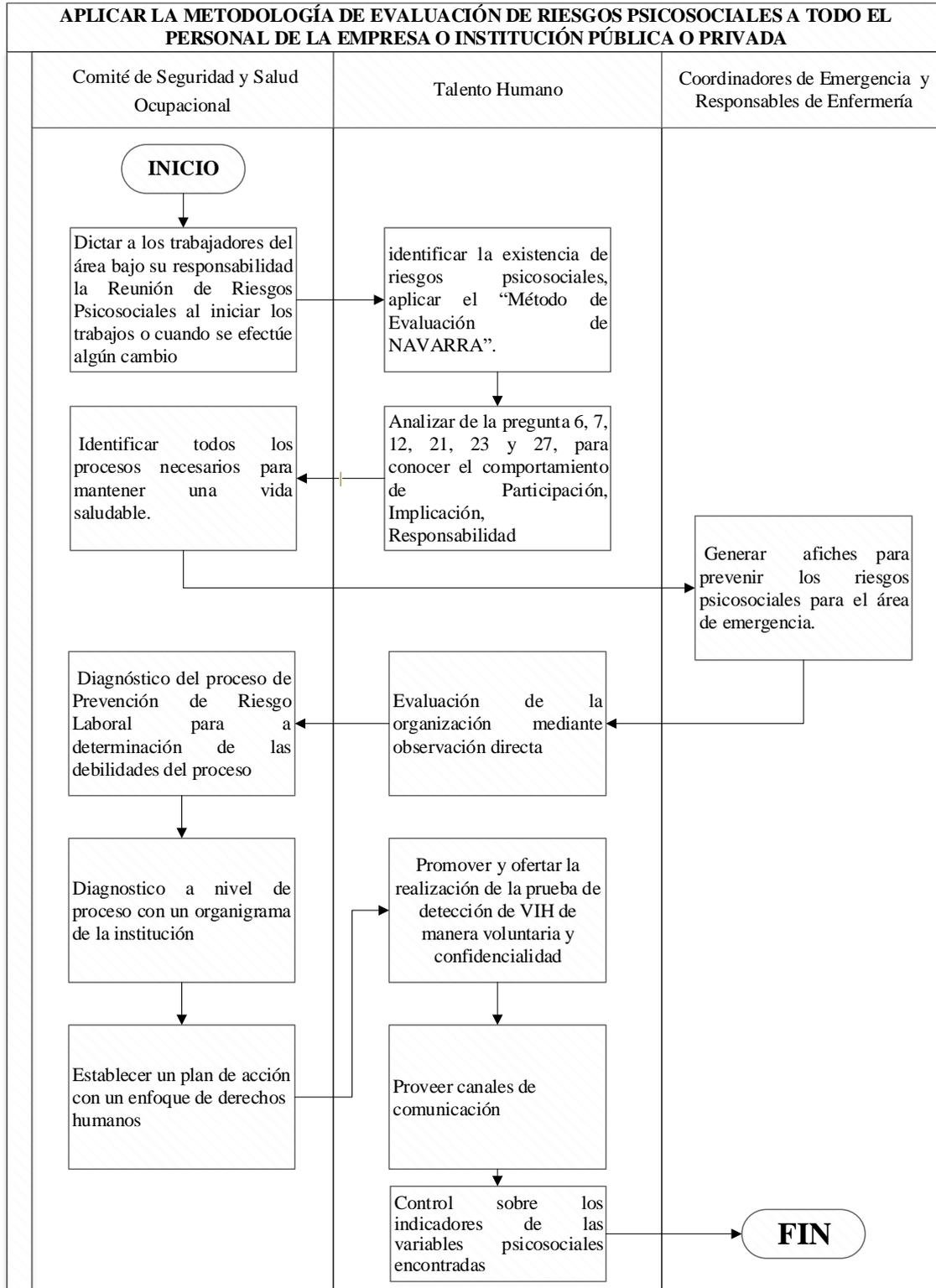
Código:	IESS-CG-002
Fecha de Elaboración:	20-04-2018
Ultima Aprobación:	04-06-2018
Revisión:	06-06-2018
Versión:	1
Aprobado por:	

Elaborado por:  
Ing. Serrano Natalia

Revisado por:  
Ing. Cabrera Andrés

Ing. Cabrera Andrés  
**Página 198**

**6.2. DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: COHESIÓN DE GRUPO</b> <b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	I ESS-CG-002
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 199</b>

## 7. INDICADORES

### 7.1. Formulación

Metodología de evaluación (*E*) de riesgos psicosociales

$$E = \frac{\text{Número de personal evaluado}}{\text{Total de trabajadores de emergencia}} * 100\%$$

#### 7.1.1. Parámetros:

**Denominador:** Viene establecido por el número de personas que son sometidas a los criterios de evaluación establecidas en el “Método de Evaluación de Navarra”.

**Numerador:** Esta establecido por el total de trabajadores del área de emergencia.

#### 7.1.2. Análisis de los resultados

El programa tiene como objetivo inicial obtener un acumulado entre el 90 a 100 % de cumplimiento, siendo el nivel de socialización:

100-90: nivel óptimo de participación en la socialización y sensibilización

89 - 80: nivel medio de participación en la socialización y sensibilización

79 - 70: nivel bajo de participación en la socialización y sensibilización

69 - 0: nivel nulo de participación en la socialización y sensibilización

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: COHESIÓN DE GRUPO</b> <b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-CG-002
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés	Ing. Cabrera Andrés	
<b>Página 200</b>				

## 8. ANEXOS

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
<b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>	<b>IESS-CG-002</b>	Método de Evaluación de NAVARRA	Cuestionario de evaluación de factores psicosociales	IESS-PPIR-MN
		Ficha de observación	Instrumento para la investigación y recolección de datos.	IESS-PPIR-FO
		Lista de Chequeo	Aplica a la identificación de peligro y riesgo psicosocial	IESS-PPIR-LC
		Organigrama	Grafica que representa la forma que una empresa está organizada.	IESS-PPIR-O
		Matriz de Riesgos Psicosociales	Registro de los resultados obtenidos del Método de Evaluación de NAVARRA aplicado.	IESS-PPIR-RP

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: COHESIÓN DE GRUPO</b> <b>PLAN DE ACCIÓN CON LAS MEDIDAS CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS CONFORME A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-CG-003
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 201</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para un proceso de desarrollo e implementación para un plan de acción con las medidas correctivas y preventivas conforme a los riesgos psicosociales de la cohesión de grupo en las relaciones que emergen entre los miembros del grupo

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las actividades y procesos desarrollados en el clima social, Ambiente de Trabajo y manejo de conflictos, aplicable para el área de Emergencia del Hospital del IESS Ambato.

## 3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

- Evaluar condiciones de trabajo (Art. 4.1.a RSP y específicamente las establecidas en el Art. 4.7 de la LPRL)
- Dar cabida a la información recibida por los trabajadores (Art. 5.1 RSP)
- El procedimiento de evaluación utilizado deberá proporcionar confianza sobre su resultado (Art. 5.2 RSP)
- NTP 416: Actitudes frente al cambio en trabajadores de edad avanzada
- NTP 367: Envejecimiento y trabajo: la gestión de la edad
- NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales
- NTP 780: El programa de ayuda al empleado (EAP): intervención individual en la prevención de riesgos psicosociales
- NTP 730: Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial

## 4. DEFINICIONES

**4.1. |Corrección:** Modificación que se hace en una cosa o a una persona para corregir sus faltas, errores, defectos o imperfecciones.

**4.2. Medidas correctivas:** Es una acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. Es diferente a “Corrección” mediante la cual sólo se elimina o repara la no conformidad detectada, no su causa.

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: COHESIÓN DE GRUPO</b>		Código:	IESS-CG-003
	<b>PLAN DE ACCIÓN CON LAS MEDIDAS CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS CONFORME A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
			Aprobado por:	Ing. Cabrera Andrés
Elaborado por:	Revisado por:	Ing. Cabrera Andrés		
Ing. Serrano Natalia	Ing. Cabrera Andrés	<b>Página 202</b>		

**4.3. Plan de Acción:** Es un tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. De esta manera, un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto.

**4.4. Prevención:** Medida o disposición que se toma de manera anticipada para evitar que suceda una cosa considerada negativa.

**4.5. Proceso:** Es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.

**4.6. Programa:** Proyecto o planificación ordenada de las distintas partes o actividades que componen algo que se va a realizar.

**4.7. Implementación:** Es la ejecución u/o puesta en marcha de una idea programada, ya sea, de una aplicación informática, un plan, modelo científico, diseño específico, estándar, algoritmo o política.

## 5. RESPONSABILIDADES

**5.1. Coordinador de emergencia:** Constituye el eje principal de un Servicio de Emergencias Médicas como es Emergencias Sanitarias. Es el encargado de proporcionar la respuesta más adecuada a las demandas de atención de los ciudadanos, teniendo en cuenta el lugar y contexto en el que se produce y los recursos disponibles para satisfacer dicha demanda de un modo rápido, coordinado, efectivo, equitativo y eficiente.

- Recepción, clasificación y evaluación de las llamadas de los usuarios.
- Localización geográfica del lugar donde se ha de prestar la asistencia.
- Puesta en marcha de la respuesta sanitaria más apropiada con la movilización y activación de los recursos y del personal sanitario precisos.
- Coordinación de los distintos medios asistenciales intervinientes, sirviendo de nexo y apoyo de estos.

**5.2. Responsable de enfermería:** Dirigir labores de enfermería de una unidad de servicios sanitarios asistenciales, planificando y coordinando las actividades diarias de enfermería a realizar, supervisando al personal y la atención al cumplimiento de recomendaciones y

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: COHESIÓN DE GRUPO</b> <b>PLAN DE ACCIÓN CON LAS MEDIDAS CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS CONFORME A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-CG-003
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 203</b>

cuidados ordenados por los médicos, a fin de lograr el equilibrio en la salud de los pacientes.

### 5.3. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional

Se encarga de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Realiza inspecciones preventivas

Analiza los resultados de las investigaciones de organismos especializados sobre riesgos profesionales

Realiza capacitaciones y campañas de prevención

### 5.4. Talento Humano

Se encarga de capacitar los programas que están destinados al desarrollo personal y profesional.

Controla en la aplicación de evaluaciones, auditorías y exámenes para evaluar la eficacia y eficiencia de la gestión del personal, así como el control de la información.

## 6. MÉTODO

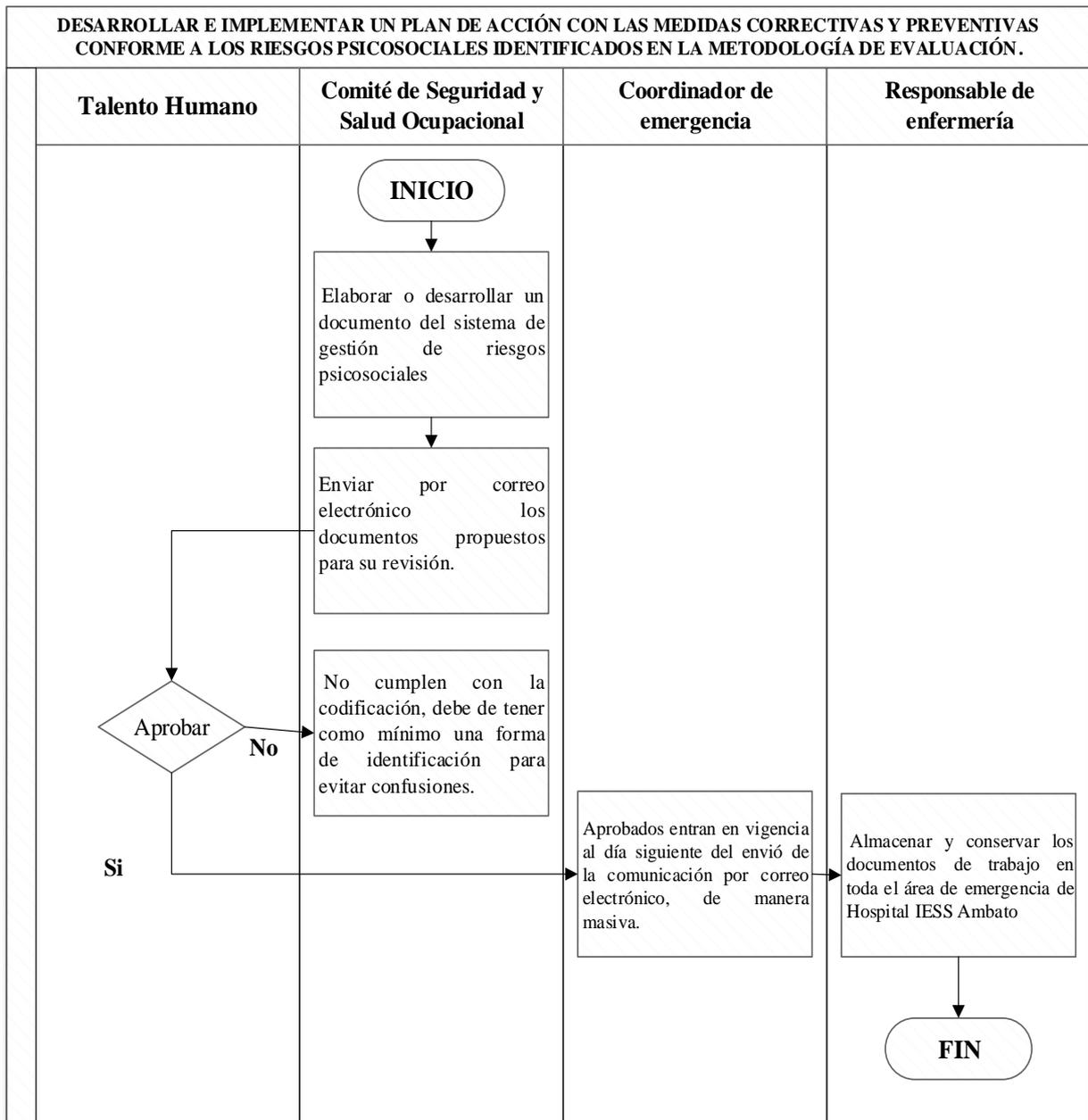
6.1. Desarrollar e implementar un plan de acción con las medidas correctivas y preventivas conforme a los riesgos psicosociales identificados en la metodología de evaluación.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN
PLAN DE ACCIÓN	Coordinador de Emergencia Responsable de Enfermería Talento Humano Comité de Seguridad y Salud Ocupacional	6.1.1. Realizar el seguimiento a las acciones inmediatas e informa a los trabajadores sobre el avance en su implementación. 6.1.2. Elaborar o desarrollar un documento del sistema de gestión de riesgos psicosociales se puede generar según lo establecido en el (IESS-PPIR-MA) Matriz para Elaboración y Aprobación de Documentos 6.1.3. Una vez elaborado el documento, enviar por correo electrónico los documentos propuestos a Talento Humano para su revisión. 6.1.4. En caso se tengan documentos los cuales no cumplen con la codificación, debe de tener como mínimo una forma de identificación para evitar confusiones, y debe de ser consultado a Talento Humano 6.1.5. Los documentos aprobados entran en vigor al día siguiente del envío de la comunicación	

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: COHESIÓN DE GRUPO</b> <b>PLAN DE ACCIÓN CON LAS MEDIDAS CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS CONFORME A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	I ESS-CG-003
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
			Aprobado por:	Ing. Cabrera Andrés
Elaborado por:	Revisado por:	<b>Página 204</b>		
Ing. Serrano Natalia	Ing. Cabrera Andrés			

		<p>por correo electrónico, en caso de documentos como: Reglamentos internos, otros que se requieran entregar en físico y de manera masiva al personal su vigencia se aplica desde el primer día del inicio de su distribución.</p> <p>6.1.6. Almacenar y conservar los documentos de trabajo.</p>	
--	--	---	--

## 6.2. DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: COHESIÓN DE GRUPO</b> <b>PLAN DE ACCIÓN CON LAS MEDIDAS CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS CONFORME A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-CG-003
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 205</b>

## 7. INDICADORES

### 7.1. Formulación

Plan de acción (PA) con las medidas correctivas y preventivas conforme a los riesgos psicosociales

$$PA = \frac{\text{Número de acciones preventivas implementadas}}{\text{Total acciones necesarias para los riesgos psicosociales}} * 100\%$$

#### 7.1.1. Parámetros:

**Denominador:** Viene establecida por el número de acciones preventivas implementadas en el área de emergencia en un tiempo determinado.

**Numerador:** Esta establecido por el total de acciones necesarias para los riesgos psicosociales identificados con el método empleado.

#### 7.1.2. Análisis de los resultados

El programa tiene como objetivo inicial obtener un acumulado entre el 90 a 100 % de cumplimiento, siendo el nivel de socialización:

100-90: nivel óptimo de participación en la socialización y sensibilización

89 - 80: nivel medio de participación en la socialización y sensibilización

79 - 70: nivel bajo de participación en la socialización y sensibilización

69 - 0: nivel nulo de participación en la socialización y sensibilización

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: COHESIÓN DE GRUPO</b> <b>PLAN DE ACCIÓN CON LAS MEDIDAS CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS CONFORME A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	I ESS-CG-003
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 206</b>

## 8. ANEXOS

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
PLAN DE ACCIÓN	<b>I ESS-PFIC-003</b>	Matriz de Aprobación	Cuestionario de evaluación para conocer si el proyecto cumple o no cumple ciertos lineamientos.	I ESS-PPIR-MA

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: COHESIÓN DE GRUPO</b> <b>MEDIDAS DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-CG-004
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 207</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para un proceso del seguimiento a las medidas de control y prevención a fin de evidenciar la eficacia de la cohesión de grupo en las relaciones que emergen entre los miembros del grupo

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica para cualquier procedimiento del seguimiento de medidas de control y prevención, partiendo desde el clima social, Ambiente de Trabajo y manejo de conflictos, aplicable para el área de Emergencia del Hospital del IESS Ambato.

## 3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

- Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Art. 4.- En el marco de sus Sistemas Nacionales de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Art. 18.- Derecho a trabajar en un medio ambiente adecuado.
- Art. 19.- Derecho de información sobre los riesgos laborales
- IESS- Seguro General de Riesgos del Trabajo
- Organización Internacional del Trabajo
- Asociación Española de Normalización y Certificación, 2005, 2013<sup>a</sup>
- norma UNE-ISO 10667 -Asociación Española de Normalización y Certificación, 2013a, 2013b
- El Convenio número 100 sobre igualdad de remuneración (1951)
- El Convenio número 111 sobre la discriminación en el empleo y la ocupación (1958)
- El Convenio número 156 sobre igualdad de oportunidades y de trato

## 4. DEFINICIONES

**4.1. Prevención:** Medida o disposición que se toma de manera anticipada para evitar que suceda una cosa considerada negativa.

**4.2. Seguimiento:** Es la acción y efecto de seguir o seguirse, en el contexto popular suele usarse como sinónimo de persecución, observación o vigilancia. Siendo este mismo usado principalmente en el contexto de investigaciones policiales, detectivescas,

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: COHESIÓN DE GRUPO</b> <b>MEDIDAS DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-CG-004
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 208</b>

jurídicas, medicas, científicas, estadística, entre otras; para observar y analizar la evolución un determinado caso. Aunque el término puede aplicarse a cualquier investigación, proceso o proyecto con observación constante.

**4.3. Medidas de Control:** Una acción o actividad que se puede utilizar para prevenir o eliminar un peligro para la inocuidad de los alimentos, o reducirlo a un nivel aceptable.

**4.4. Eficacia:** Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. No debe confundirse este concepto con el de eficiencia que se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo).

**4.5. Oportunidad de Mejora:** Define un proyecto Lean Six Sigma; que está descompuesto, cada cuando se descompone y cuál es el impacto al cliente o a la empresa. Como administrador del proyecto, tendrás que asegurarte que la oportunidad tiene lo requerido para ser un gran proyecto.

## 7. RESPONSABILIDADES

### 7.1. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional

Se encarga de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Realiza inspecciones preventivas

Analiza los resultados de las investigaciones de organismos especializados sobre riesgos profesionales

Realiza capacitaciones y campañas de prevención

### 7.2. Talento Humano

Se encarga de capacitar los programas que están destinados al desarrollo personal y profesional.

Controla en la aplicación de evaluaciones, auditorías y exámenes para evaluar la eficacia y eficiencia de la gestión del personal, así como el control de la información.

## 8. MÉTODO

**8.1.** Realizar el seguimiento a las medidas de control y prevención a fin de evidenciar la eficacia de estas

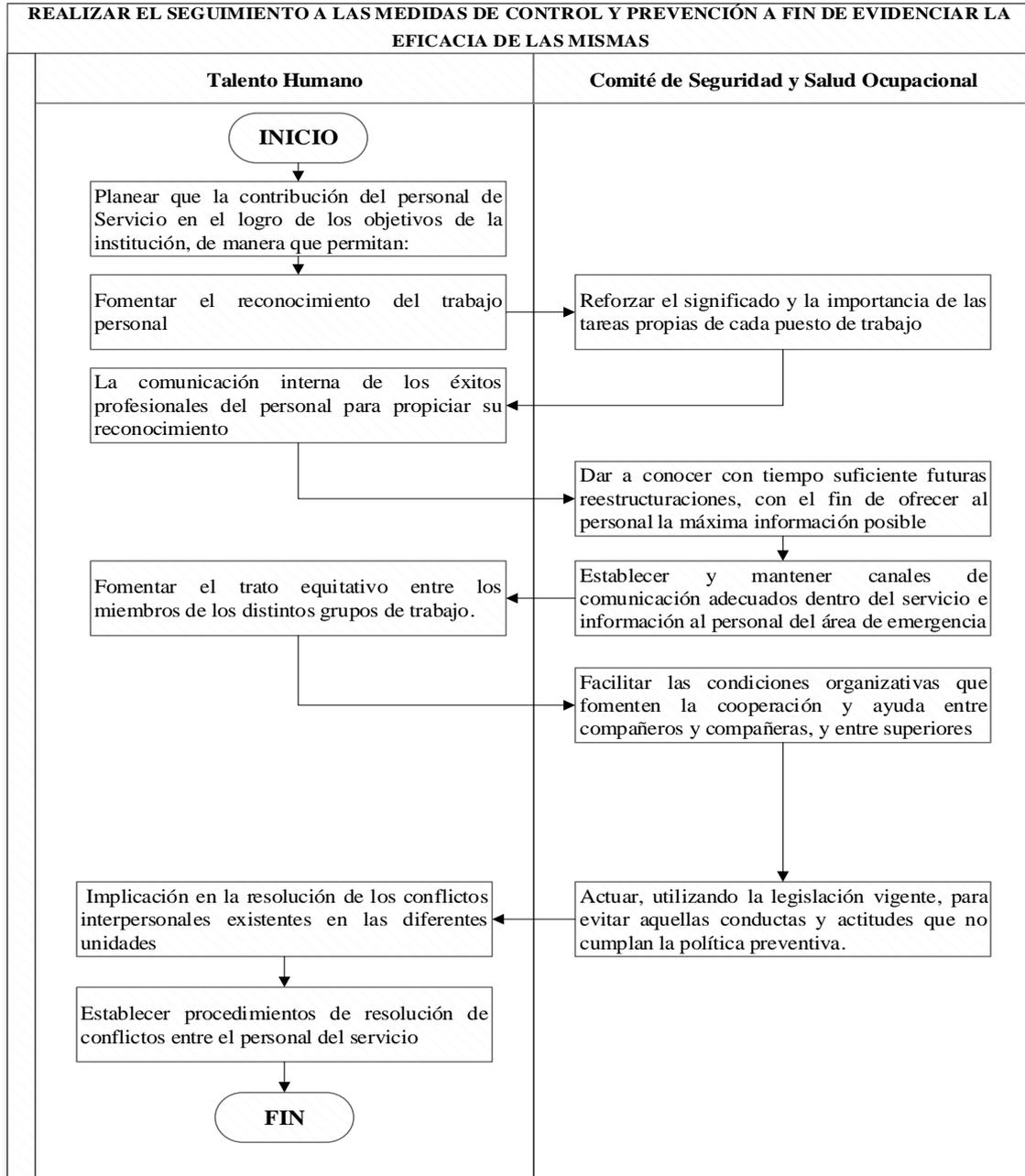
	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: COHESIÓN DE GRUPO</b>		Código:	IESS-CG-004
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Última Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
			Aprobado por:	Ing. Cabrera Andrés
Elaborado por: Ing. Serrano Natalia		Revisado por: Ing. Cabrera Andrés	Página <b>209</b>	

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN
MEDIDAS DE CONTROL Y PREVENCIÓN	Talento Humano Comité de Seguridad y Salud Ocupacional	<p>6.1.1. Un plan que reconozca la contribución del personal del Servicio en el logro de los objetivos de la institución, de manera que permitan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar la organización del trabajo personal mediante fichas de planeación para dar seguimiento a las medidas (IESS-PPIR-FP).</li> <li>• Reforzar el significado y la importancia de las tareas propias de cada puesto de trabajo mediante afiches (IESS-PPIR-AF).</li> <li>• La comunicación interna de los éxitos profesionales del personal para propiciar su reconocimiento mediante memorándums (IESS-PPIR-M).</li> </ul> <p>6.1.2. Adoptar medidas para favorecer los canales de comunicación internos, con los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar a conocer con tiempo suficiente futuras reestructuraciones, nuevas tareas, tecnologías, etc. con el fin de ofrecer al personal la máxima información posible con cuadros informativos (IESS-PPIR-CI).</li> <li>• Establecer y mantener canales de comunicación adecuados dentro del servicio (ascendentes, descendentes y horizontales) e información a todos los miembros del área de emergencia del Hospital del IESS Ambato, cuando proceda (IESS-PPIR-O).</li> <li>• Definir procedimientos que faciliten la toma de decisiones, la ejecución de las tareas, su diseño y planificación.</li> </ul> <p>6.1.3. Facilitar las condiciones organizativas que fomenten la cooperación y la prestación de ayuda entre compañeros y compañeras, y entre superiores mediante afiches.</p> <p>6.1.4. Establecer mecanismos de control y/o vigilancia que impidan situaciones de riesgo cuadros informativos (IESS-PPIR-CI).</p>	

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: COHESIÓN DE GRUPO</b> <b>MEDIDAS DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-CG-004
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 210</b>

		6.1.5. Implicación en la resolución de los conflictos interpersonales existentes en las diferentes unidades.	
--	--	--	--

**6.2. DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: COHESIÓN DE GRUPO</b> MEDIDAS DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES		Código:	I ESS-CG-004
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 211</b>

## 7. INDICADORES

### 7.1. Formulación

Medidas de control (MC) y prevención de los riesgos psicosociales

$$MC = \frac{\text{Número de riesgos controlados}}{\text{Total de riesgos psicosociales identificados}} * 100\%$$

#### 7.1.3. Parámetros:

**Denominador:** Viene establecido por el número de riesgos que se han logrado controlar a un tiempo determinado.

**Numerador:** Esta establecido por el total de riesgos psicosociales identificados.

#### 7.1.4. Análisis de los resultados

El programa tiene como objetivo inicial obtener un acumulado entre el 90 a 100 % de cumplimiento, siendo el nivel de socialización:

100-90: nivel óptimo de participación en la socialización y sensibilización

89 - 80: nivel medio de participación en la socialización y sensibilización

79 - 70: nivel bajo de participación en la socialización y sensibilización

69 - 0: nivel nulo de participación en la socialización y sensibilización

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: COHESIÓN DE GRUPO</b> <b>MEDIDAS DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	I ESS-CG-004
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés	Ing. Cabrera Andrés	
<b>Página 212</b>				

## 8. ANEXOS

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
MEDIDAD DE CONTROL Y PREVENCIÓN	<b>I ESS-CG -004</b>	Método de Evaluación de NAVARRA	Cuestionario de evaluación de factores psicosociales	I ESS-PPIR-MN
		Afiche	Medio por el cual se difunde información.	I ESS-PPIR-AF
		Memorándum	Aplica para intercambiar información entre las diferentes áreas.	I ESS-PPIR-M
		Cuadros Informativos	Es un resumen grafico en forma de tala sobre las características y datos más importantes.	I ESS-PPIR-CI

# **HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING)**

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING)</b>		Código:	IESS-PM-001	
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018	
			Ultima Aprobación:	04-06-2018	
			Revisión:	06-06-2018	
			Versión:	1	
			Aprobado por:	Ing. Cabrera Andrés	
	Elaborado por:	Revisado por:	Página <b>214</b>		
Ing. Serrano Natalia	Ing. Cabrera Andrés				

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para un proceso de socialización y sensibilización sobre la prevención de riesgos y resultados finales de hostigamiento psicológico (mobbing) en situaciones en las que una persona o un grupo de personas ejerce un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica extrema.

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento documentado, cubre todo el proceso referente al trámite de la socialización y sensibilización de la prevención de riesgos psicosociales y resultados finales, partiendo desde el grupo de personas en el lugar de trabajo.

## 3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

- **NTP 856:** Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales (I)
- **NTP 840:** El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales
- **Ley 1010** para darle un tratamiento legal al acoso laboral

## 4. DEFINICIONES

**4.1. Prevención de Riesgos:** Es el conjunto de actividades, medidas adaptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir las posibilidades de que los trabajadores sufran daños derivados del trabajo, ya sean estos accidentes, enfermedades, patologías o lesiones.

**4.2. Prevención:** Medida o disposición que se toma de manera anticipada para evitar que suceda una cosa considerada negativa.

**4.3. Riesgo:** Combinación de la probabilidad de ocurrencia de un evento o exposición peligrosa y la severidad de las lesiones y/o enfermedades a la persona, daño a la propiedad o pérdida al proceso, que puede provocar el evento o la exposición(es).

**4.4. Riesgo Psicosocial:** Se definen como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador. Así, unas condiciones psicosociales adversas están en el origen tanto de determinadas

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING)</b>		Código:	IESS-PM-001
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
			Aprobado por:	Ing. Cabrera Andrés
Elaborado por:		Revisado por:		Página <b>215</b>
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		

conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador.

- 4.5. Sensibilizar:** Hacer que una persona se dé cuenta de la importancia o el valor de una cosa, o que preste atención a lo que se dice o se pide.
- 4.6. Socializar:** Promover las condiciones sociales que favorezcan el desarrollo igualitario de todas las personas o la extensión de cierta cosa a toda la sociedad.
- 4.7. Talento Humano:** está relacionada con la planeación, organización, desarrollo y coordinación y el control establecido para promover el desempeño eficiente del personal, así como también brindar el medio que permite a las personas que colaboran en la administración del talento humano, alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.
- 4.8. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional:** Un comité conjunto de seguridad y salud (JHSC) es un foro para poner en práctica el sistema interno de responsabilidad. El comité está formado por representantes de los trabajadores y de gerencia quienes se reúnen en una base regular para tratar temas de seguridad y salud.
- 4.9. Coordinadores:** Entendemos por coordinación a la acción de coordinar, de poner a trabajar en conjunto diferentes elementos en los de obtener un resultado específico para una acción conjunta. Todo aquel individuo u objeto que cumple el rol de coordinador en una situación determinada tiene como tarea principal la de planificar, organizar y ordenar las diversas tareas de quienes formarán parte de un proceso con el fin de generar ciertos resultados y, consiguientemente, triunfar en las metas establecidas.
- 4.10. Prevención:** Es la acción y efecto de prevenir (preparar con antelación lo necesario para un fin, anticiparse a una dificultad, prever un daño, avisar a alguien de algo).
- 4.11. Mobbing:** Trato hostil o vejatorio al que es sometida una persona en el ámbito laboral de forma sistemática, que le provoca problemas psicológicos y profesionales.

## 5. RESPONSABILIDADES

### 5.1. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional

Se encarga de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Realiza inspecciones preventivas

Analiza los resultados de las investigaciones de organismos especializados sobre riesgos profesionales

Realiza capacitaciones y campañas de prevención

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING)</b>		Código:	IESS-PM-001	
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018	
			Ultima Aprobación:	04-06-2018	
			Revisión:	06-06-2018	
			Versión:	1	
			Aprobado por:	Ing. Cabrera Andrés	
	Elaborado por:	Revisado por:	Página <b>216</b>		
Ing. Serrano Natalia	Ing. Cabrera Andrés				

## 5.2. Talento Humano

Se encarga de capacitar los programas que están destinados al desarrollo personal y profesional.

Controla en la aplicación de evaluaciones, auditorías y exámenes para evaluar la eficacia y eficiencia de la gestión del personal, así como el control de la información.

## 6. MÉTODO

**6.1.** Socializar y Sensibilizar sobre el programa de prevenciones de riesgos psicosociales establecidos con sus respectivos resultados finales, por la empresa y/o instituciones pública o privada

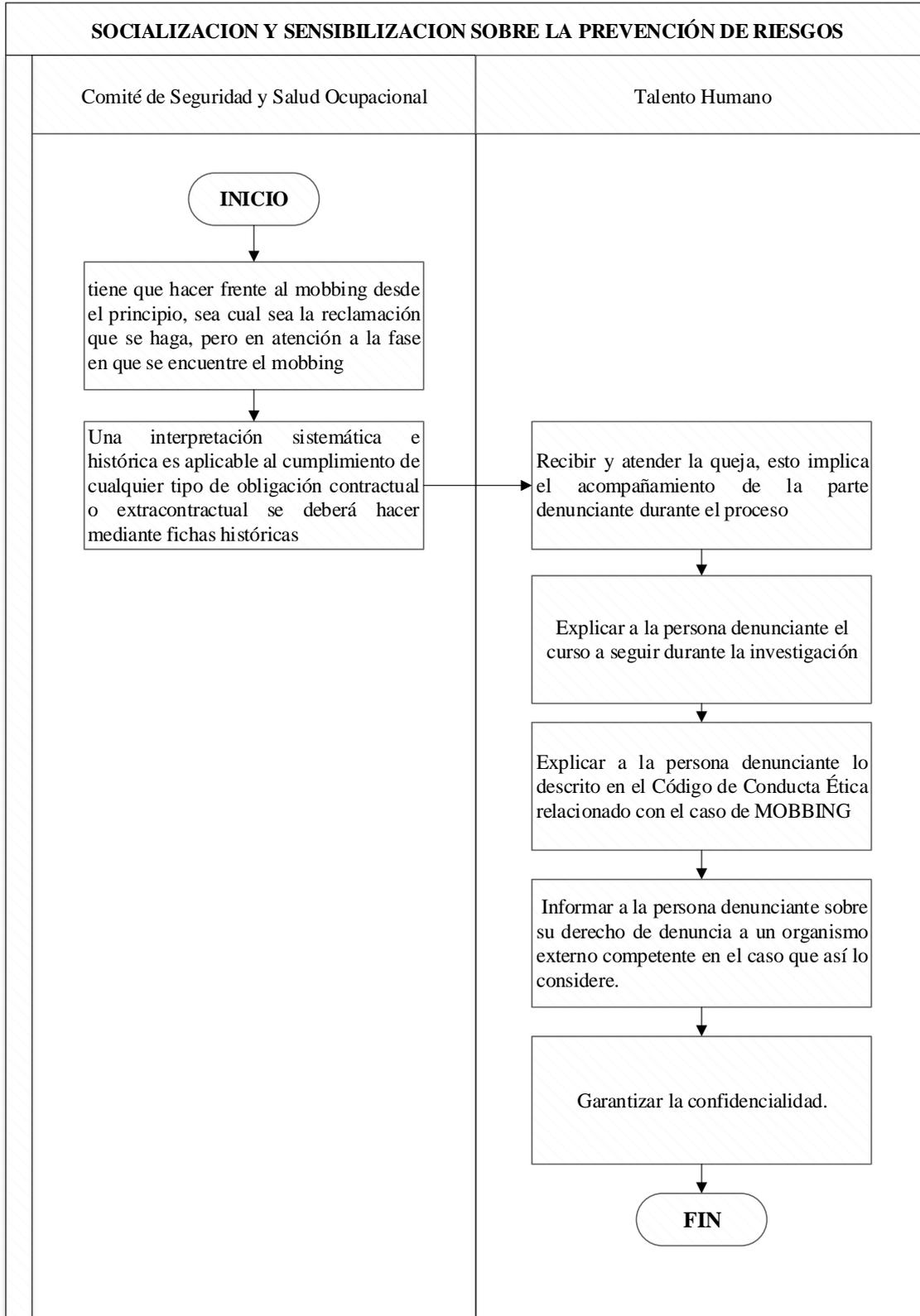
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN
SOCIALIZACIÓN	Comité de Seguridad y Salud Ocupacional Talento Humano	<p>6.1.1. El comité de Seguridad y Salud Ocupacional tiene que hacer frente al mobbing desde el principio, sea cual sea la reclamación que se haga, pero en atención a la fase en que se encuentre el mobbing. No se puede interponer una querrela desde la primera fase, pero si se debe dejar constancia con un memorándum (IESS-PPIR-M) de que, si no se detiene, progresará hacia daños y consecuencias en el trabajador.</p> <p>6.1.2. Una interpretación sistemática e histórica es aplicable al cumplimiento de cualquier tipo de obligación contractual o extracontractual se deberá hacer mediante fichas históricas (IESS-PM-FH).</p> <p>6.1.3. Recibir y atender la queja, esto implica el acompañamiento de la parte</p>	

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING)</b> <b>SOCIALIZACION Y SENSIBILIZACION SOBRE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS</b>		Código:	IESS-PM-001
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
			Aprobado por:	Ing. Cabrera Andrés
	Elaborado por:	Revisado por:		
Ing. Serrano Natalia	Ing. Cabrera Andrés	Página <b>217</b>		

		<p>denunciante durante el proceso, que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicar a la persona denunciante el curso a seguir durante la investigación.</li> <li>• Explicar a la persona denunciante lo descrito en el Código de Conducta Ética y Buenas Prácticas en los Negocios relacionado con el caso de MOBBING, así como establecido en el Protocolo de Tratamiento de Denuncias de MOBBING.</li> <li>• Informar a la persona denunciante sobre su derecho de denuncia a un organismo externo competente en el caso que así lo considere.</li> <li>• Garantizar la confidencialidad. Es una obligación de la persona investigadora, con todas las partes del conflicto, garantizar la confidencialidad por las siguientes razones: Incentivar a las/los trabajadoras/es a la presentación de denuncias por MOBBING y proteger de represalias a la persona que denuncie. Un problema que se presenta con frecuencia es que cuando la/el testigo o cualquiera de las partes ha aportado información durante la entrevista, solicita que este comentario no sea incluido en el informe (IESS-PM-I)</li> </ul>	
--	--	--	--

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING)</b>		Código:	IESS-PM-001
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
			Aprobado por:	Ing. Cabrera Andrés
Elaborado por:	Revisado por:			
Ing. Serrano Natalia	Ing. Cabrera Andrés	<b>Página 218</b>		

## 6.2. DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING)</b>		Código:	IESS-PM-001
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
			Aprobado por:	Ing. Cabrera Andrés
Elaborado por:		Revisado por:		
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés	Página 219	

## 7. INDICADORES

### 7.1.1. Formulación

Socializar (S) sobre el programa de riesgos psicosociales

$$S = \frac{\text{Número de asistentes a la socialización}}{\text{Total de trabajadores de emergencia}} * 100\%$$

Sensibilizar (s) sobre la prevención de riesgos psicosociales

$$s = \frac{\text{Número de asistentes a la capacitación}}{\text{Total de trabajadores de emergencia}} * 100\%$$

Socializar (So) los resultados finales; así como las medidas de prevención

$$So = \frac{\text{Número de asistentes a la capacitación}}{\text{Total de trabajadores de emergencia}} * 100\%$$

### 7.1.2. Parámetros:

**Denominador:** Viene establecido por el número de participantes que asistirán a la socialización

**Numerador:** Esta establecido por el total de trabajadores del área de emergencia.

### 7.1.3. Análisis de los resultados

El programa tiene como objetivo inicial obtener un acumulado entre el 90 a 100 % de cumplimiento, siendo el nivel de socialización:

100-90: nivel óptimo de participación en la socialización y sensibilización

89- 80: nivel medio de participación en la socialización y sensibilización

79- 70: nivel bajo de participación en la socialización y sensibilización

69- 0: nivel nulo de participación en la socialización y sensibilización

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING)</b>		Código:	IESS-PM-001
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
			Aprobado por:	Ing. Cabrera Andrés
Elaborado por:		Revisado por:		
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés	Página <b>220</b>	

## 8. ANEXOS

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
SOCIALIZACION Y SENSIBILIZACION SOBRE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS	<b>IESS-M-007</b>	Memorándum	Aplica para intercambiar información entre las diferentes áreas.	IESS-PPIR-M
		Fichas Históricas	Aplica el historial del trabajador	IESS-M-FH

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING)</b> <b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PM-002
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Última Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 221</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para un proceso sistemático de aplicación de la metodología de evaluación de riesgos psicosociales del hostigamiento psicológico (mobbing) en situaciones en las que una persona o un grupo de personas ejerce un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica extrema

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica para cualquier cambio y nuevos proyectos que cubre toda la metodología de evaluación de riesgos psicosociales para el área de Emergencia del Hospital del IESS Ambato.

## 3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

- NTP 840: El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales
- NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)
- NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social
- Código Penal, el artículo 60 de la Ley de Igualdad de Oportunidades y los artículos 12, 95, 96, 97, 98, 111, 112 y 114
- Código de Trabajo en aras de garantizar el derecho a la intimidad y la libertad que todos los trabajadores

## 4. DEFINICIONES

**4.1. Diagnóstico:** Es aquello que, en el ámbito de la medicina, está vinculado a la diagnosis. Este término, a su vez, hace referencia a diagnosticar: recabar datos para analizarlos e interpretarlos, lo que permite evaluar una cierta condición.

**4.2. Evaluación:** La evaluación es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas. La evaluación a menudo se usa para caracterizar y evaluar temas de interés en una amplia gama de las empresas humanas, incluyendo las artes, la educación, la justicia, la salud, las fundaciones y organizaciones sin fines de lucro, los gobiernos y otros servicios humanos.

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING)</b>  <b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PM-002
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Última Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 222</b>

**4.3. Metodología:** El grupo de mecanismos o procedimientos racionales, empleados para el logro de un objetivo, o serie de objetivos que dirige una investigación científica. Este término se encuentra vinculado directamente con la ciencia, sin embargo, la metodología puede presentarse en otras áreas como la educativa, en donde se encuentra la metodología didáctica o la jurídica en el derecho.

**4.4. Organización:** Es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.

**4.5. Planificación:** Es el proceso metódico diseñado para obtener un objetivo determinado. En el sentido más universal, implica tener uno o varios objetivos a realizar junto con las acciones requeridas para concluirse exitosamente.

**4.6. Prevención:** Es el resultado de concretar la acción de prevenir, la cual implica el tomar las medidas precautorias necesarias y más adecuadas con la misión de contrarrestar un perjuicio o algún daño que pueda producirse.

**4.7. Proceso:** Es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.

**4.8. Riesgo:** Es una medida de la magnitud de los daños frente a una situación peligrosa. El riesgo se mide asumiendo una determinada vulnerabilidad frente a cada tipo de peligro. Si bien no siempre se hace, debe distinguirse adecuadamente entre peligrosidad (probabilidad de ocurrencia de un peligro), vulnerabilidad (probabilidad de ocurrencia de daños dado que se ha presentado un peligro) y riesgo (propriadamente dicho).

**4.9. Técnica:** Conjunto de procedimientos o recursos que se usan en un arte, en una ciencia o en una actividad determinada, en especial cuando se adquieren por medio de su práctica y requieren habilidad.

## 5. RESPONSABILIDADES

### 5.1. Coordinador de emergencia

Constituye el eje principal de un Servicio de Emergencias Médicas como es Emergencias Sanitarias. Es el encargado de proporcionar la respuesta más adecuada a las demandas de atención de los ciudadanos, teniendo en cuenta el lugar y contexto en

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING)</b> <b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PM-002	
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018	
			Ultima Aprobación:	04-06-2018	
			Revisión:	06-06-2018	
			Versión:	1	
	Elaborado por:		Revisado por:		Ing. Cabrera Andrés
	Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 223</b>

el que se produce y los recursos disponibles para satisfacer dicha demanda de un modo rápido, coordinado, efectivo, equitativo y eficiente.

- Recepción, clasificación y evaluación de las llamadas de los usuarios.
- Localización geográfica del lugar donde se ha de prestar la asistencia.
- Puesta en marcha de la respuesta sanitaria más apropiada con la movilización y activación de los recursos y del personal sanitario precisos.
- Coordinación de los distintos medios asistenciales intervinientes, sirviendo de nexo y apoyo de los mismos.
- Seguimiento del proceso de asistencia urgente hasta que el mismo finaliza.
- Coordinación con otros Organismos y Servicios intervinientes en las situaciones de urgencia, emergencia y catástrofe.
- Consultoría médica telefónica de problemas urgentes.

## 5.2. Responsable de enfermería

Dirigir labores de enfermería de una unidad de servicios sanitarios asistenciales, planificando y coordinando las actividades diarias de enfermería a realizar, supervisando al personal y la atención al cumplimiento de recomendaciones y cuidados ordenados por los médicos, a fin de lograr el equilibrio en la salud de los pacientes.

## 5.3. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional

Se encarga de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Realiza inspecciones preventivas

Analiza los resultados de las investigaciones de organismos especializados sobre riesgos profesionales

Realiza capacitaciones y campañas de prevención

## 5.4. Talento Humano

Se encarga de capacitar los programas que están destinados al desarrollo personal y profesional.

Controla en la aplicación de evaluaciones, auditorías y exámenes para evaluar la eficacia y eficiencia de la gestión del personal, así como el control de la información.

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING)</b> <b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PM-002
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Última Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	Ing. Cabrera Andrés
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés	<b>Página 224</b>	

## 6. MÉTODO

6.1. Aplicar la metodología de evaluación de riesgos psicosociales a todo el personal de la empresa o institución pública o privada

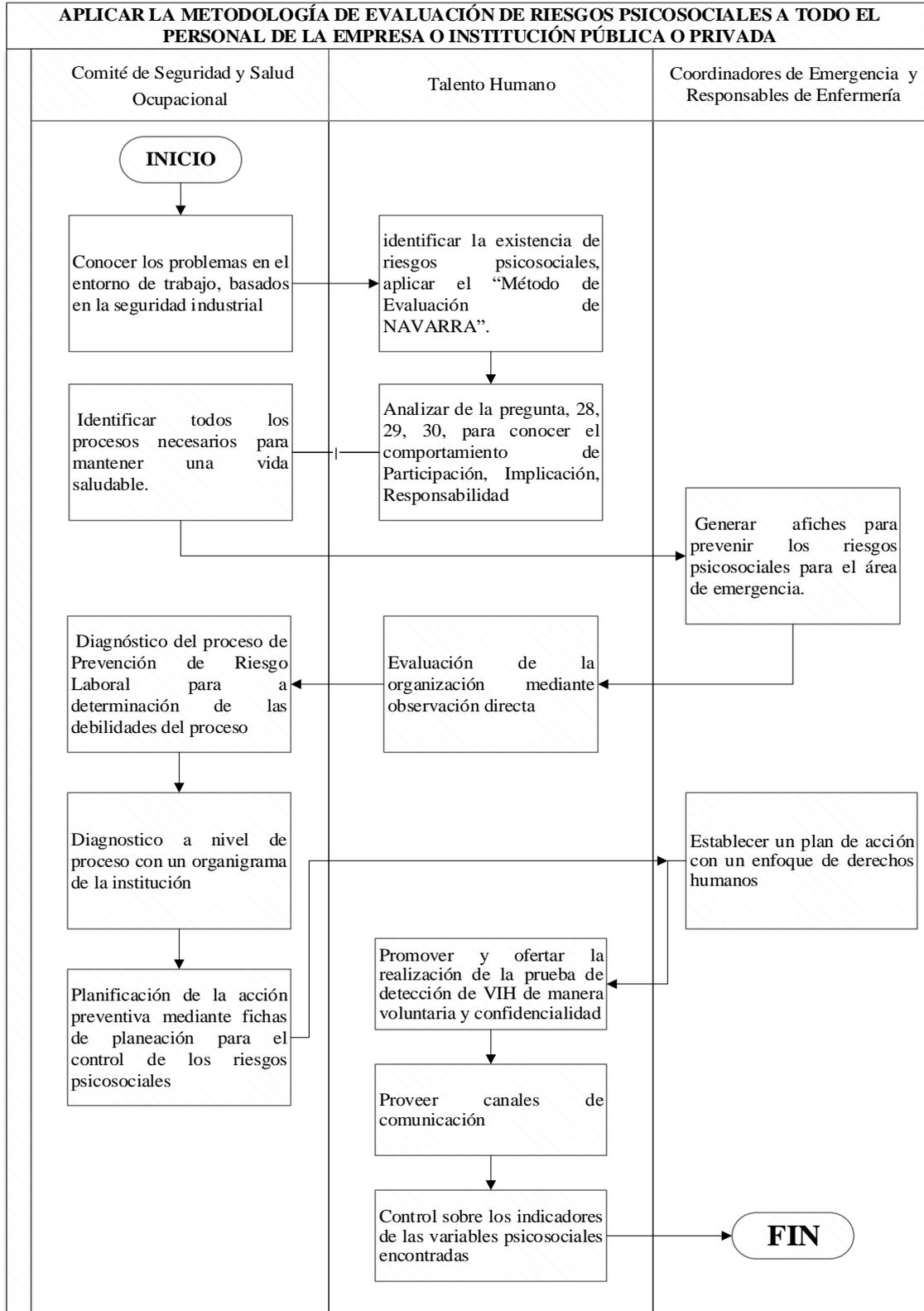
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN
<b>APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA</b>	Coordinador de Emergencia Responsable de Enfermería Talento Humano Comité de Seguridad y Salud Ocupacional	<p>6.1.1. Dictar a los trabajadores del área bajo su responsabilidad la Reunión de Riesgos Psicosociales y efectos del MOBBING Diaria antes de iniciar los trabajos o cuando se efectúe algún cambio al trabajo durante el turno.</p> <p>6.1.2. Conocer los problemas en el entorno de trabajo, basados en la seguridad industrial donde implica la investigación de la presencia de riesgos y mobbing.</p> <p>6.1.3. Para identificar la existencia de riesgos psicosociales, aplicar el “Método de Evaluación de NAVARRA” (IESS-PPIR-MN).</p> <p>6.1.4. Mediante el análisis de la pregunta 28, 29, 30 del “Método de Evaluación de NAVARRA” (IESS-PPIR-MN), se obtendrá un resultado adecuado o inadecuado en la variable Participación, Implicación, Responsabilidad.</p> <p>6.1.5. El Comité de Seguridad y Salud Ocupacional considera la identificación de los aspectos psicosociales y metodologías de evaluación determinando controles en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de Enfermería tendrá la responsabilidad de generar afiches para prevenir los riesgos psicosociales para el área de</li> </ul>	

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING)</b> <b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PM-002	
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018	
			Última Aprobación:	04-06-2018	
			Revisión:	06-06-2018	
			Versión:	1	
	Elaborado por:		Revisado por:		Ing. Cabrera Andrés
	Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 225</b>

		<p>emergencia del Hospital del IESS Ambato</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de la organización mediante observación directa, revisión de documentos, encuesta (IESS-PPIR-FO) para familiarizar el proceso de gestión empresarial y revisión de toda la documentación.</li> <li>• Diagnóstico del proceso de Prevención de Riesgo Laboral con una lista de chequeo (IESS-PPIR-LC) para a determinación de las debilidades en el proceso.</li> <li>• Diagnostico a nivel de proceso con un organigrama de la institución (IESS-PPIR-O)</li> <li>• Control de la matriz de los riesgos psicosociales encontrados en el área de emergencia (IESS-PPIR-RP).</li> </ul> <p>6.1.6. Establecer un plan de acción con un enfoque de derechos humanos para la sensibilización de los trabajadores y servidores frente a enfermedades de transmisión sexual, con énfasis en el virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH).</p> <p>6.1.7. Promover y ofertar la realización de la prueba de detección de VIH de manera voluntaria y confidencialidad a través de instituciones públicas y privadas.</p> <p>6.1.8. Proveer canales de comunicación y/o asesoramiento para garantizar la igualdad de acceso a la prevención y a la atención sociosanitaria de las personas con enfermedades de transmisión sexual, incluyendo las que viven con VIH.</p>	
--	--	--	--

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING)</b> <b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PM-002
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Última Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		Ing. Cabrera Andrés
<b>Página 226</b>				

## 6.2. DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING)</b> <b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PM-002
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Última Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		Ing. Cabrera Andrés
<b>Página 227</b>				

## 7. INDICADORES

### 7.1. Formulación

Metodología de evaluación (*E*) de riesgos psicosociales

$$E = \frac{\text{Número de personal evaluado}}{\text{Total de trabajadores de emergencia}} * 100\%$$

#### 7.1.1. Parámetros:

**Denominador:** Viene establecido por el número de personas que son sometidas a los criterios de evaluación establecidas en el “Método de Evaluación de Navarra”.

**Numerador:** Esta establecido por el total de trabajadores del área de emergencia.

#### 7.1.2. Análisis de los resultados

El programa tiene como objetivo inicial obtener un acumulado entre el 90 a 100 % de cumplimiento, siendo el nivel de socialización:

100-90: nivel óptimo de participación en la socialización y sensibilización

89 - 80: nivel medio de participación en la socialización y sensibilización

79 - 70: nivel bajo de participación en la socialización y sensibilización

69 - 0: nivel nulo de participación en la socialización y sensibilización

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING)</b> <b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	I ESS-PM-002
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Última Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés	Ing. Cabrera Andrés	
Página <b>228</b>				

## 9. ANEXOS

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES	<b>I ESS-M-002</b>	Método de Evaluación de NAVARRA	Cuestionario de evaluación de factores psicosociales	I ESS-PPIR-MN
		Ficha de observación	Instrumento para la investigación y recolección de datos.	I ESS-PPIR-FO
		Lista de Chequeo	Aplica a la identificación de peligro y riesgo psicosocial	I ESS-PPIR-LC
		Organigrama	Grafica que representa la forma que una empresa está organizada.	I ESS-PPIR-O
		Matriz de Riesgos Psicosociales	Registro de los resultados obtenidos del Método de Evaluación de NAVARRA aplicado.	I ESS-PPIR-RP

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING)</b>		Código:	IESS-M-003
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
			Aprobado por:	Ing. Cabrera Andrés
Elaborado por:		Revisado por:		
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés	Página <b>229</b>	

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para un proceso de desarrollo e implementación para un plan de acción con las medidas correctivas y preventivas conforme a los riesgos psicosociales del hostigamiento psicológico (mobbing) en situaciones en las que una persona o un grupo de personas ejerce un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica extrema

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica para cualquier procedimiento, aplicable para el área de Emergencia del Hospital del IESS Ambato.

## 3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

- NTP 416: Actitudes frente al cambio en trabajadores de edad avanzada
- NTP 367: Envejecimiento y trabajo: la gestión de la edad
- NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales
- NTP 780: El programa de ayuda al empleado (EAP): intervención individual en la prevención de riesgos psicosociales
- NTP 730: Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial

## 4. DEFINICIONES

**4.1. Corrección:** Modificación que se hace en una cosa o a una persona para corregir sus faltas, errores, defectos o imperfecciones.

**4.2. Medidas correctivas:** Es una acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. Es diferente a “Corrección” mediante la cual sólo se elimina o repara la no conformidad detectada, no su causa.

**4.3. Plan de Acción:** Es un tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. De esta manera, un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto.

**4.4. Prevención:** Medida o disposición que se toma de manera anticipada para evitar que suceda una cosa considerada negativa.

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING)</b>		Código:	IESS-M-003
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
			Aprobado por:	Ing. Cabrera Andrés
Elaborado por:	Revisado por:			
Ing. Serrano Natalia	Ing. Cabrera Andrés	<b>Página 230</b>		

**4.5. Proceso:** Es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.

**4.6. Programa:** Proyecto o planificación ordenada de las distintas partes o actividades que componen algo que se va a realizar.

**4.7. Implementación:** Es la ejecución u/o puesta en marcha de una idea programada, ya sea, de una aplicación informática, un plan, modelo científico, diseño específico, estándar, algoritmo o política.

## 5. RESPONSABILIDADES

**5.1. Coordinador de emergencia:** Constituye el eje principal de un Servicio de Emergencias Médicas como es Emergencias Sanitarias. Es el encargado de proporcionar la respuesta más adecuada a las demandas de atención de los ciudadanos, teniendo en cuenta el lugar y contexto en el que se produce y los recursos disponibles para satisfacer dicha demanda de un modo rápido, coordinado, efectivo, equitativo y eficiente.

- Recepción, clasificación y evaluación de las llamadas de los usuarios.
- Localización geográfica del lugar donde se ha de prestar la asistencia.
- Puesta en marcha de la respuesta sanitaria más apropiada con la movilización y activación de los recursos y del personal sanitario precisos.
- Coordinación de los distintos medios asistenciales intervinientes, sirviendo de nexo y apoyo de los mismos.

**5.2. Responsable de enfermería:** Dirigir labores de enfermería de una unidad de servicios sanitarios asistenciales, planificando y coordinando las actividades diarias de enfermería a realizar, supervisando al personal y la atención al cumplimiento de recomendaciones y cuidados ordenados por los médicos, a fin de lograr el equilibrio en la salud de los pacientes.

### 5.3. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional

Se encarga de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Realiza inspecciones preventivas

Analiza los resultados de las investigaciones de organismos especializados sobre riesgos

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING)</b>		Código:	IESS-M-003
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
			Aprobado por:	Ing. Cabrera Andrés
Elaborado por:	Revisado por:			
Ing. Serrano Natalia	Ing. Cabrera Andrés	<b>Página 231</b>		

profesionales

Realiza capacitaciones y campañas de prevención

#### 5.4. Talento Humano

Se encarga de capacitar los programas que están destinados al desarrollo personal y profesional.

Controla en la aplicación de evaluaciones, auditorías y exámenes para evaluar la eficacia y eficiencia de la gestión del personal así como el control de la información.

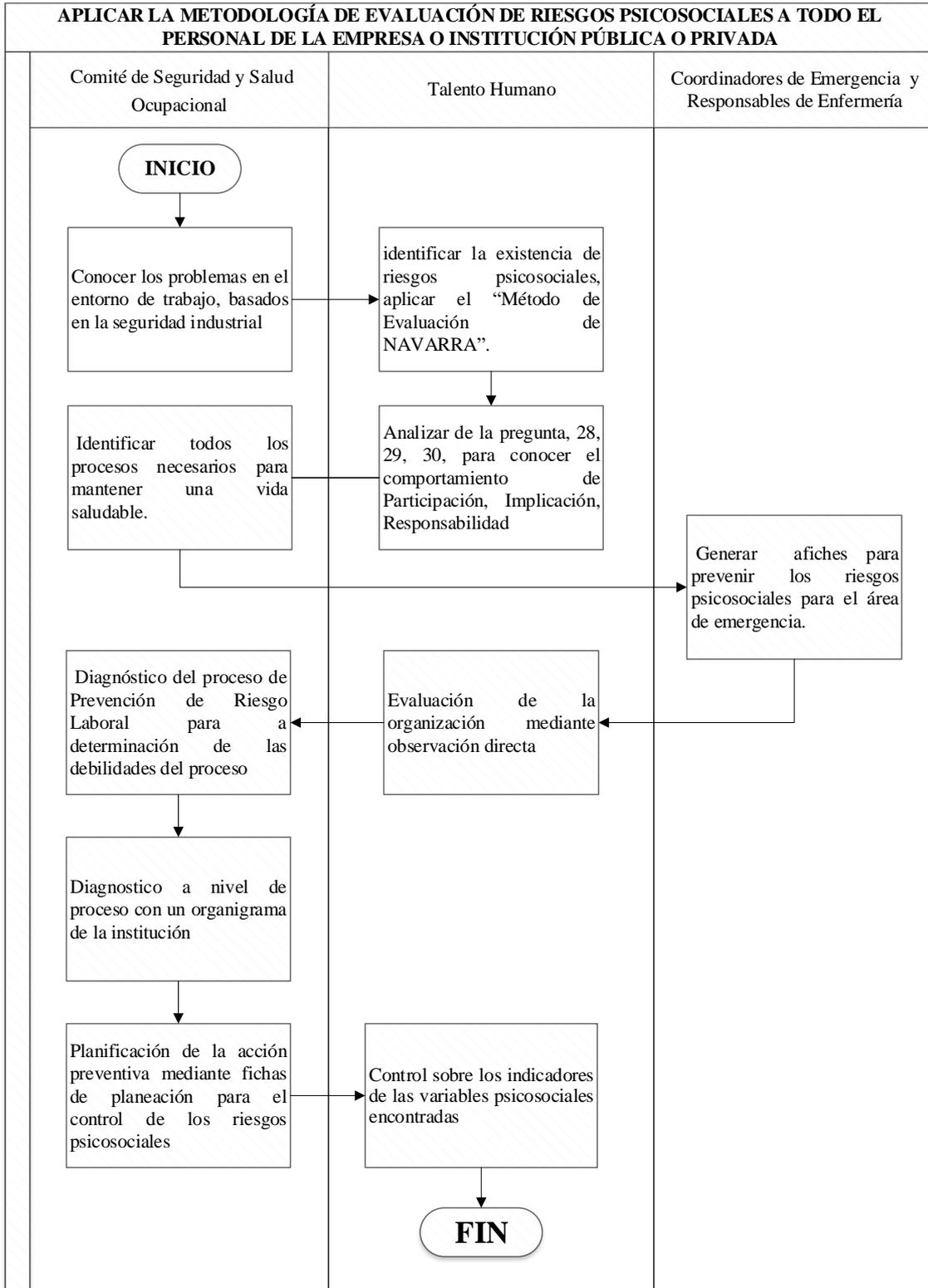
### 6. MÉTODO

**6.1.** Desarrollar e implementar un plan de acción con las medidas correctivas y preventivas conforme a los riesgos psicosociales identificados en la metodología de evaluación.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN
PLAN DE ACCIÓN	Coordinador de Emergencia Responsable de Enfermería Talento Humano Comité de Seguridad y Salud Ocupacional	6.1.1. Realizar el seguimiento a las acciones inmediatas e informa a los trabajadores sobre el avance en su implementación efectos del mobbing. 6.1.2. Elaborar o desarrollar un documento del sistema de gestión de riesgos psicosociales se puede generar según lo establecido en el (IESS-PPIR-MA) Matriz para Elaboración y Aprobación de Documentos 6.1.3. Una vez elaborado el documento, enviar por correo electrónico los documentos propuestos a Talento Humano para su revisión. 6.1.4. En caso se tengan documentos los cuales no cumplen con la codificación, debe de tener como mínimo una forma de identificación para evitar confusiones, y debe de ser consultado a Talento Humano 6.1.5. Los documentos aprobados entran en vigencia al día siguiente del envío de la comunicación por correo electrónico, en caso de documentos como: Reglamentos internos, otros que se requieran entregar en físico y de manera masiva al personal su vigencia se aplica desde el primer día del inicio de su distribución. 6.1.6. Almacenar y conservar los documentos de trabajo.	

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING)</b>		Código:	IESS-M-003
	<b>PLAN DE ACCIÓN CON LAS MEDIDAS CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS CONFORME A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
			Aprobado por:	Ing. Cabrera Andrés
Elaborado por:	Revisado por:	Ing. Cabrera Andrés		
Ing. Serrano Natalia	Ing. Cabrera Andrés	<b>Página 232</b>		

### 6.3. DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING)</b>		Código:	IESS-M-003
	<b>PLAN DE ACCIÓN CON LAS MEDIDAS CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS CONFORME A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés	Ing. Cabrera Andrés	
		<b>Página 233</b>		

## 7. INDICADORES

### 7.1. Formulación

Plan de acción (PA) con las medidas correctivas y preventivas conforme a los riesgos psicosociales

$$PA = \frac{\text{Número de acciones preventivas implementadas}}{\text{Total acciones necesarias para los riesgos psicosociales}} * 100\%$$

#### 7.1.1. Parámetros:

**Denominador:** Viene establecida por el número de acciones preventivas implementadas en el área de emergencia en un tiempo determinado.

**Numerador:** Esta establecido por el total de acciones necesarias para los riesgos psicosociales identificados con el método empleado.

#### 7.1.2. Análisis de los resultados

El programa tiene como objetivo inicial obtener un acumulado entre el 90 a 100 % de cumplimiento, siendo el nivel de socialización:

100-90: nivel óptimo de participación en la socialización y sensibilización

89 - 80: nivel medio de participación en la socialización y sensibilización

79 - 70: nivel bajo de participación en la socialización y sensibilización

69 - 0: nivel nulo de participación en la socialización y sensibilización

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING)</b>		Código:	IESS-M-003
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
			Aprobado por:	Ing. Cabrera Andrés
Elaborado por:		Revisado por:		
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés	Página <b>234</b>	

## 8. ANEXOS

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
PLAN DE ACCIÓN	<b>IESS-PFIC-003</b>	Matriz de Aprobación	Cuestionario de evaluación para conocer si el proyecto cumple o no cumple ciertos lineamientos.	IESS-PPIR-MA

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: RIESGO PSICOSOCIAL: HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING)</b>		Código:	IESS-PM-004	
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018	
	<b>MEDIDAS DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Última Aprobación:	04-06-2018	
			Revisión:	06-06-2018	
	Elaborado por:		Revisado por:	Ing. Cabrera Andrés	
	Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés	<b>Página 235</b>	

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para un proceso del seguimiento a las medidas de control y prevención a fin de evidenciar la eficacia del hostigamiento psicológico (mobbing) en situaciones en las que una persona o un grupo de personas ejerce un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica extrema.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica para cualquier procedimiento del seguimiento de medidas de control y prevención, aplicable para el área de Emergencia del Hospital del IESS Ambato.

## 3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

- Art. 18.- Derecho a trabajar en un medio ambiente adecuado.
- Art. 19.- Derecho de información sobre los riesgos laborales
- IESS- Seguro General de Riesgos del Trabajo
- Organización Internacional del Trabajo
- Asociación Española de Normalización y Certificación, 2005, 2013<sup>a</sup>

## 4. DEFINICIONES

**4.1. Prevención:** Medida o disposición que se toma de manera anticipada para evitar que suceda una cosa considerada negativa.

**4.2. Seguimiento:** Es la acción y efecto de seguir o seguirse, en el contexto popular suele usarse como sinónimo de persecución, observación o vigilancia. Siendo este mismo usado principalmente en el contexto de investigaciones policiales, detectivescas, jurídicas, medicas, científicas, estadística, entre otras; para observar y analizar la evolución un determinado caso. Aunque el término puede aplicarse a cualquier investigación, proceso o proyecto con observación constante.

**4.3. Medidas de Control:** Una acción o actividad que se puede utilizar para prevenir o eliminar un peligro para la inocuidad de los alimentos, o reducirlo a un nivel aceptable.

**4.4. Eficacia:** Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. No debe confundirse este concepto con el de eficiencia que se refiere al

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: RIESGO PSICOSOCIAL: HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING)</b>		Código:	IESS-PM-004
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
	<b>MEDIDAS DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
			Aprobado por:	
Elaborado por:	Revisado por:	<b>Página 236</b>		
Ing. Serrano Natalia	Ing. Cabrera Andrés			

uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo).

**4.5. Oportunidad de Mejora:** Define un proyecto Lean Six Sigma; que está descompuesto, cada cuando se descompone y cuál es el impacto al cliente o a la empresa. Como administrador del proyecto, tendrás que asegurarte que la oportunidad tiene lo requerido para ser un gran proyecto.

## 5. RESPONSABILIDADES

### 5.1. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional

Se encarga de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Realiza inspecciones preventivas

Analiza los resultados de las investigaciones de organismos especializados sobre riesgos profesionales

Realiza capacitaciones y campañas de prevención

### 5.2. Talento Humano

Se encarga de capacitar los programas que están destinados al desarrollo personal y profesional.

Controla en la aplicación de evaluaciones, auditorías y exámenes para evaluar la eficacia y eficiencia de la gestión del personal, así como el control de la información.

## 6. MÉTODO

**6.1.** Realizar el seguimiento a las medidas de control y prevención a fin de evidenciar la eficacia de estas

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN
MEDIDAS DE CONTROL Y PREVENCIÓN	Talento Humano Comité de Seguridad y Salud Ocupacional	6.2.1. Un plan que reconozca la contribución del personal del Servicio en el logro de los objetivos de la institución, de manera que permitan: <ul style="list-style-type: none"> <li>Fomentar el reconocimiento del trabajo personal mediante fichas de planeación</li> </ul>	

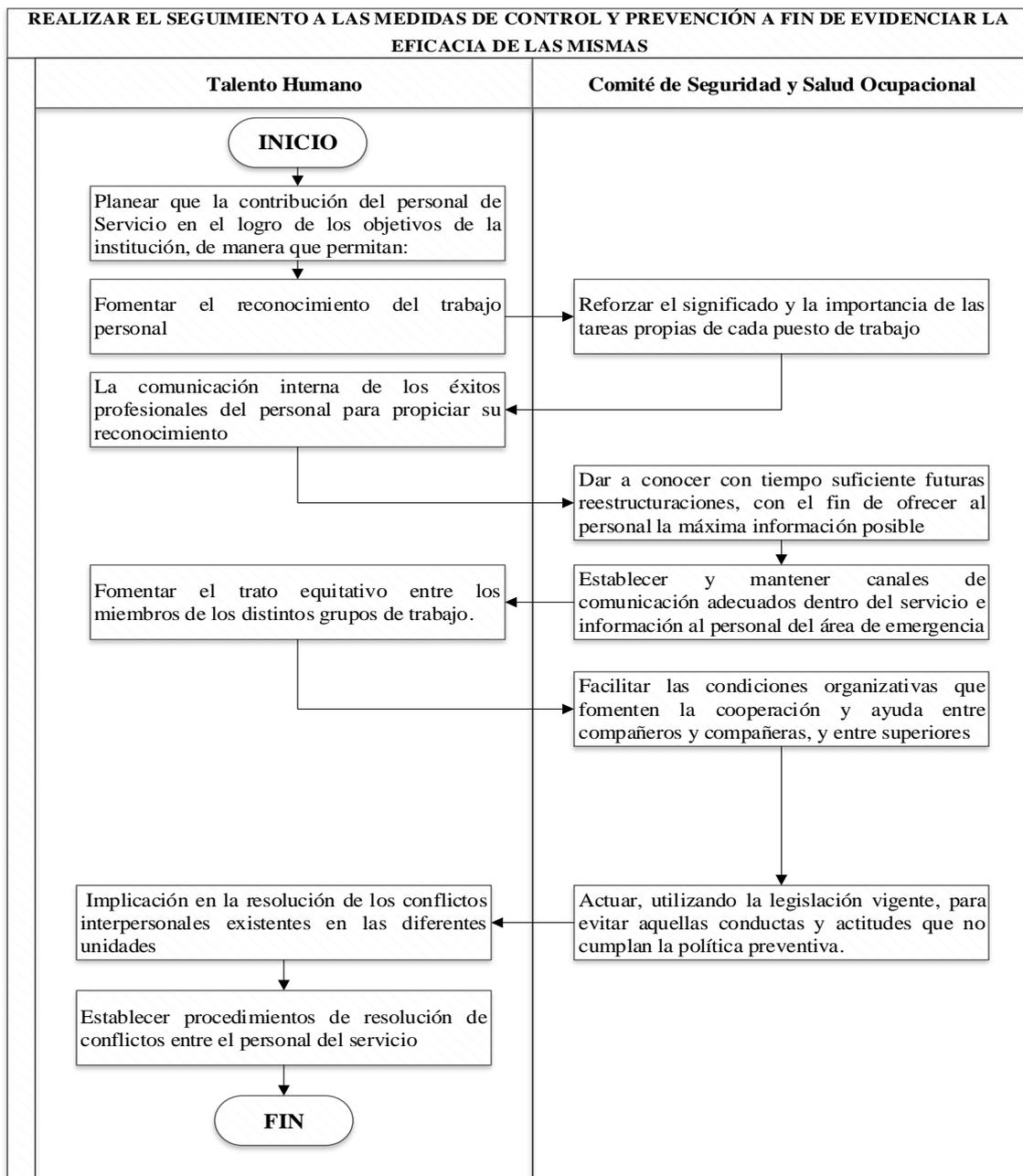
	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: RIESGO PSICOSOCIAL: HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING)</b>		Código:	IESS-PM-004
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
	<b>MEDIDAS DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Última Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
			Aprobado por:	
Elaborado por:	Revisado por:	Ing. Cabrera Andrés		
Ing. Serrano Natalia	Ing. Cabrera Andrés	Página <b>237</b>		

		<p>para dar seguimiento a las medidas (IESS-PPIR-FP).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforzar el significado y la importancia de las tareas propias de cada puesto de trabajo mediante afiches (IESS-PPIR-AF).</li> <li>• La comunicación interna de los éxitos profesionales del personal para propiciar su reconocimiento mediante memorándums (IESS-PPIR-M).</li> </ul> <p>6.2.2. Adoptar medidas para favorecer los canales de comunicación internos, con los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar a conocer con tiempo suficiente futuras reestructuraciones, nuevas tareas, tecnologías, etc. con el fin de ofrecer al personal la máxima información posible con cuadros informativos (IESS-PPIR-CI).</li> <li>• Establecer y mantener canales de comunicación adecuados dentro del servicio (ascendentes, descendentes y horizontales) e información a todos los miembros del área de emergencia del Hospital del IESS Ambato, cuando proceda (IESS-PPIR-O).</li> <li>• Definir procedimientos que faciliten la toma de decisiones, la ejecución de las tareas, su diseño y planificación.</li> </ul> <p>6.2.3. Facilitar las condiciones organizativas que fomenten la cooperación y la prestación de ayuda entre compañeros y compañeras, y entre superiores mediante afiches.</p> <p>6.2.4. Establecer mecanismos de control y/o vigilancia que impidan situaciones de riesgo cuadros informativos (IESS-PPIR-CI).</p>	
--	--	---	--

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: RIESGO PSICOSOCIAL: HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING)</b>		Código:	I ESS-PM-004	
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018	
	<b>MEDIDAS DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Última Aprobación:	04-06-2018	
			Revisión:	06-06-2018	
	Elaborado por:		Revisado por:	Ing. Cabrera Andrés	
	Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés	<b>Página 238</b>	

		6.2.5. Implicación en la resolución de los conflictos interpersonales existentes en las diferentes unidades.	
--	--	--	--

### 6.3. DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: RIESGO PSICOSOCIAL: HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING)</b>		Código:	IESS-PM-004
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
	<b>MEDIDAS DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
			Aprobado por:	
Elaborado por: Ing. Serrano Natalia		Revisado por: Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 239</b>

## 7. INDICADORES

### 7.1. Formulación

Medidas de control (MC) y prevención de los riesgos psicosociales

$$MC = \frac{\text{Número de riesgos controlados}}{\text{Total de riesgos psicosociales identificados}} * 100\%$$

#### 7.1.3. Parámetros:

**Denominador:** Viene establecido por el número de riesgos que se han logrado controlar a un tiempo determinado.

**Numerador:** Esta establecido por el total de riesgos psicosociales identificados.

#### 7.1.4. Análisis de los resultados

El programa tiene como objetivo inicial obtener un acumulado entre el 90 a 100 % de cumplimiento, siendo el nivel de socialización:

100-90: nivel óptimo de participación en la socialización y sensibilización.

89 - 80: nivel medio de participación en la socialización y sensibilización.

79 - 70: nivel bajo de participación en la socialización y sensibilización.

69 - 0: nivel nulo de participación en la socialización y sensibilización.

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING)</b> <b>MEDIDAS DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-M-004
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
			Aprobado por:	Ing. Cabrera Andrés
Elaborado por:		Revisado por:		
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés	Página <b>240</b>	

## 8. ANEXOS

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
MEDIDAD DE CONTROL Y PREVENCIÓN	<b>IESS-CG -004</b>	Método de Evaluación de NAVARRA	Cuestionario de evaluación de factores psicosociales	IESS-PPIR-MN
		Afiche	Medio por el cual se difunde información.	IESS-PPIR-AF
		Memorándum	Aplica para intercambiar información entre las diferentes áreas.	IESS-PPIR-M
		Cuadros Informativos	Es un resumen grafico en forma de tala sobre las características y datos más importantes.	IESS-PPIR-CI

# **SATISFACCIÓN LABORAL**

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: SATISFACCIÓN LABORAL</b>		Código:	IESS-SL-001	
	<b>SOCIALIZACION Y SENSIBILIZACION SOBRE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS</b>		Fecha de Elaboración:	20-04-2018	
			Ultima Aprobación:	04-06-2018	
			Revisión:	06-06-2018	
			Versión:	1	
			Aprobado por:	Ing. Cabrera Andrés	
Elaborado por: Ing. Serrano Natalia		Revisado por: Ing. Cabrera Andrés	Página <b>242</b>		

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para un proceso de socialización y sensibilización sobre la prevención de riesgos y resultados finales de la participación implicación, para mantener el estado emocional del personal del área de emergencia.

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento documentado, está orientado a la socialización y sensibilización de la prevención de riesgos psicosociales y resultados finales, partiendo desde el programa de prevención de riesgos hasta los resultados obtenidos, para resguardar la seguridad de todos los funcionarios del área de Emergencia del Hospital del IESS Ambato.

## 3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

- Acuerdo Ministerial N° MDT-2017-0082

Art.- 10 DE LAS SANCIONES POR EL INCUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA

Disposiciones Transitorias: inciso 3

- NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción

## 4. DEFINICIONES

**4.1. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional:** Un comité conjunto de seguridad y salud (JHSC) es un foro para poner en práctica el sistema interno de responsabilidad. El comité está formado por representantes de los trabajadores y de gerencia quienes se reúnen en una base regular para tratar temas de seguridad y salud.

**4.2. Coordinadores:** Entendemos por coordinación a la acción de coordinar, de poner a trabajar en conjunto diferentes elementos en los de obtener un resultado específico para una acción conjunta. Todo aquel individuo u objeto que cumple el rol de coordinador en una situación determinada tiene como tarea principal la de planificar, organizar y ordenar las diversas tareas de quienes formarán parte de un proceso con el fin de generar ciertos resultados y, consiguientemente, triunfar en las metas establecidas.

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: SATISFACCIÓN LABORAL</b>		Código:	IESS-SL-001
	<b>SOCIALIZACION Y SENSIBILIZACION SOBRE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS</b>		Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
			Aprobado por:	
	Elaborado por: Ing. Serrano Natalia	Revisado por: Ing. Cabrera Andrés	Ing. Cabrera Andrés	
<b>Página 243</b>				

- 4.3. Prevención de Riesgos:** Es el conjunto de actividades, medidas adaptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir las posibilidades de que los trabajadores sufran daños derivados del trabajo, ya sean estos accidentes, enfermedades, patologías o lesiones.
- 4.4. Prevención:** Es la acción y efecto de prevenir (preparar con antelación lo necesario para un fin, anticiparse a una dificultad, prever un daño, avisar a alguien de algo).
- 4.5. Prevención:** Medida o disposición que se toma de manera anticipada para evitar que suceda una cosa considerada negativa.
- 4.6. Riesgo Psicosocial:** Se definen como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador.
- 4.7. Riesgo:** Combinación de la probabilidad de ocurrencia de un evento o exposición peligrosa y la severidad de las lesiones y/o enfermedades a la persona, daño a la propiedad o pérdida al proceso, que puede provocar el evento o la exposición(es).
- 4.8. Satisfacción Laboral:** Ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos.
- 4.9. Sensibilizar:** Hacer que una persona se dé cuenta de la importancia o el valor de una cosa, o que preste atención a lo que se dice o se pide.
- 4.10. Socializar:** Promover las condiciones sociales que favorezcan el desarrollo igualitario de todas las personas o la extensión de cierta cosa a toda la sociedad.
- 4.11. Talento Humano:** está relacionada con la planeación, organización, desarrollo y coordinación y el control establecido para promover el desempeño eficiente del personal, así como también brindar el medio que permite a las personas que colaboran en la administración del talento humano, alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

## 5. RESPONSABILIDADES

### 5.1. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional

Se encarga de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Realiza inspecciones preventivas

Analiza los resultados de las investigaciones de organismos especializados sobre riesgos profesionales

Realiza capacitaciones y campañas de prevención

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: SATISFACCIÓN LABORAL</b> <b>SOCIALIZACION Y SENSIBILIZACION SOBRE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS</b>		Código:	IESS-SL-001	
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018	
			Ultima Aprobación:	04-06-2018	
			Revisión:	06-06-2018	
			Versión:	1	
	Elaborado por:		Revisado por:		Ing. Cabrera Andrés
	Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 244</b>

## 5.2. Talento Humano

Se encarga de capacitar los programas que están destinados al desarrollo personal y profesional.

Controla en la aplicación de evaluaciones, auditorías y exámenes para evaluar la eficacia y eficiencia de la gestión del personal, así como el control de la información.

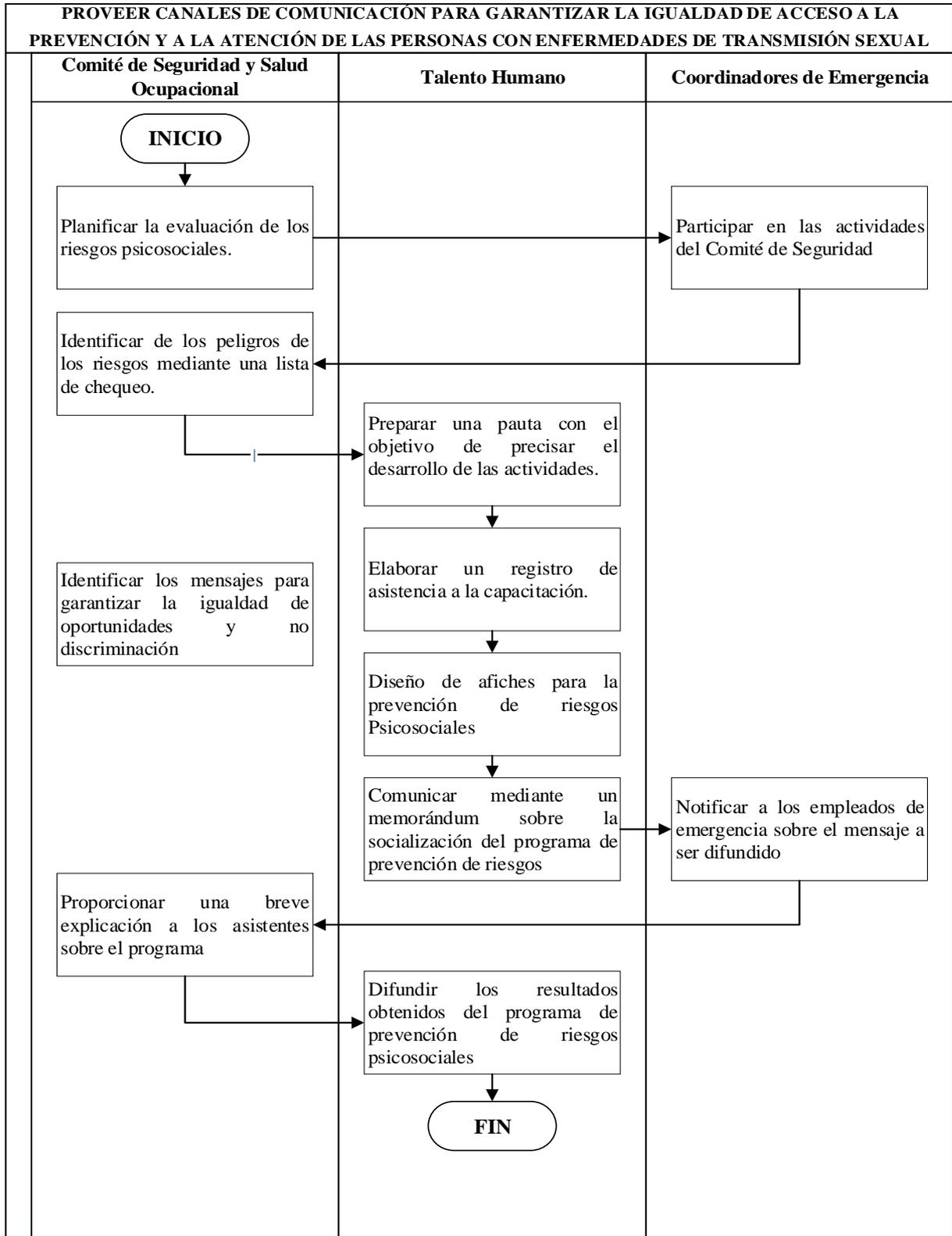
## 6. MÉTODO

**6.1.** Socializar y Sensibilizar sobre el programa de prevenciones de riesgos psicosociales establecidos con sus respectivos resultados finales, por la empresa y/o instituciones pública o privada

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN
SOCIALIZACIÓN	Comité de Seguridad y Salud Ocupacional Talento Humano Coordinadores	6.1.1. Planificar la evaluación de los riesgos psicosociales. 6.1.2. Todos los trabajadores y supervisores se encuentran en la obligación de participar en las actividades del Comité de Seguridad. 6.1.3. El Comité de Seguridad considera la identificación de los peligros de los riesgos mediante una lista de chequeo (IESS-PPIR-LC). 6.1.4. Preparar una pauta con el objetivo de precisar el desarrollo de las actividades. 6.1.5. Elaborar un registro de asistencia a la capacitación. (IESS-PPIR-RC). 6.1.6. Diseño de afiches (IESS-PPIR-AF) para la prevención de riesgos Psicosociales 6.1.7. Comunicar mediante un memorándum sobre la socialización del programa de prevención de riesgos, al coordinador de emergencia y al responsable de enfermería (IESS-PPIR-M). 6.1.8. Notificar a los trabajadores de emergencia sobre la socialización de riesgos psicosociales 6.1.9. Proporcionar una breve explicación a los asistentes sobre el programa de prevención de riesgos Psicosociales. 6.1.10. Difundir los resultados obtenidos del programa de prevención de riesgos psicosociales 6.1.11. Recolectar evidencias de la socialización.	

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: SATISFACCIÓN LABORAL</b>		Código:	IESS-SL-001
	<b>SOCIALIZACION Y SENSIBILIZACION SOBRE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS</b>		Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
			Aprobado por:	Ing. Cabrera Andrés
Elaborado por:	Revisado por:	Página <b>245</b>		
Ing. Serrano Natalia	Ing. Cabrera Andrés			

## 6.2 DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: SATISFACCIÓN LABORAL</b> <b>SOCIALIZACION Y SENSIBILIZACION SOBRE LA</b> <b>PREVENCIÓN DE RIESGOS</b>		Código:	IESS-SL-001	
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018	
			Ultima Aprobación:	04-06-2018	
			Revisión:	06-06-2018	
			Versión:	1	
	Elaborado por:		Revisado por:		Ing. Cabrera Andrés
	Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 246</b>

## 7. INDICADORES

### 7.1.1. Formulación

1. Socializar (S) sobre el programa de riesgos psicosociales

$$S = \frac{\text{Número de asistentes a la socialización}}{\text{Total de trabajadores de emergencia}} * 100\%$$

2. Sensibilizar (s) sobre la prevención de riesgos psicosociales

$$s = \frac{\text{Número de asistentes a la capacitación}}{\text{Total de trabajadores de emergencia}} * 100\%$$

3. Socializar (So) los resultados finales; así como las medidas de prevención

$$So = \frac{\text{Número de asistentes a la capacitación}}{\text{Total de trabajadores de emergencia}} * 100\%$$

### 7.1.2. Parámetros:

**Denominador:** Viene establecido por el número de participantes que asistirán a la socialización

**Numerador:** Esta establecido por el total de trabajadores del área de emergencia.

### 7.1.3. Análisis de los resultados

El programa tiene como objetivo inicial obtener un acumulado entre el 90 a 100 % de cumplimiento, siendo el nivel de socialización:

100-90: nivel óptimo de participación en la socialización y sensibilización

89- 80: nivel medio de participación en la socialización y sensibilización

79- 70: nivel bajo de participación en la socialización y sensibilización

69 – 0: nivel nulo de participación en la socialización y sensibilización

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: SATISFACCIÓN LABORAL</b> <b>SOCIALIZACION Y SENSIBILIZACION SOBRE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS</b>		Código:	IESS-SL-001
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 247</b>

## 8. ANEXOS

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
SOCIALIZACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE RIESGOS	<b>IESS-PSL-001</b>	Lista de Chequeo	Aplica a la identificación de peligro y riesgo psicosocial	IESS-PPIR-LC
		Registro de asistencia a la capacitación	Aplica al control de asistencia para las actividades planificadas.	IESS-PPIR-RC
		Afiche	Medio por el cual se difunde información.	IESS-PPIR-AF
		Memorándum	Aplica para intercambiar información entre las diferentes áreas.	IESS-PPIR-M

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: SATISFACCIÓN LABORAL</b> <b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-SL-002
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
	Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés	
		Ing. Cabrera Andrés		
		<b>Página 248</b>		

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para un proceso sistemático de aplicación de la metodología de evaluación de riesgos psicosociales de la satisfacción laboral en el estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica para cualquier cambio y nuevos proyectos que cubre toda la metodología de evaluación de riesgos psicosociales para el área de Emergencia del Hospital del IESS Ambato.

## 3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

- Código de Trabajo en aras de garantizar el derecho a la intimidad y la libertad que todos los trabajadores
- NTP 394 Satisfacción laboral

## 4. DEFINICIONES

**4.1. Diagnóstico:** Es aquello que, en el ámbito de la medicina, está vinculado a la diagnosis. Este término, a su vez, hace referencia a diagnosticar: recabar datos para analizarlos e interpretarlos, lo que permite evaluar una cierta condición.

**4.2. Evaluación:** La evaluación es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas. La evaluación a menudo se usa para caracterizar y evaluar temas de interés en una amplia gama de las empresas humanas, incluyendo las artes, la educación, la justicia, la salud, las fundaciones y organizaciones sin fines de lucro, los gobiernos y otros servicios humanos.

**4.3. Metodología:** El grupo de mecanismos o procedimientos racionales, empleados para el logro de un objetivo, o serie de objetivos que dirige una investigación científica. Este término se encuentra vinculado directamente con la ciencia, sin embargo, la metodología puede presentarse en otras áreas como la educativa, en donde se encuentra la metodología didáctica o la jurídica en el derecho.

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: SATISFACCIÓN LABORAL</b> <b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-SL-002	
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018	
			Última Aprobación:	04-06-2018	
			Revisión:	06-06-2018	
			Versión:	1	
	Elaborado por:		Revisado por:		Ing. Cabrera Andrés
	Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 249</b>

- 4.4. Organización:** Es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.
- 4.5. Planificación:** Es el proceso metódico diseñado para obtener un objetivo determinado. En el sentido más universal, implica tener uno o varios objetivos a realizar junto con las acciones requeridas para concluirse exitosamente.
- 4.6. Prevención:** Es el resultado de concretar la acción de prevenir, la cual implica el tomar las medidas precautorias necesarias y más adecuadas con la misión de contrarrestar un perjuicio o algún daño que pueda producirse.
- 4.7. Proceso:** Es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.
- 4.8. Riesgo:** Es una medida de la magnitud de los daños frente a una situación peligrosa. El riesgo se mide asumiendo una determinada vulnerabilidad frente a cada tipo de peligro. Si bien no siempre se hace, debe distinguirse adecuadamente entre peligrosidad (probabilidad de ocurrencia de un peligro), vulnerabilidad (probabilidad de ocurrencia de daños dado que se ha presentado un peligro) y riesgo (propiamente dicho).
- 4.9. Técnica:** Conjunto de procedimientos o recursos que se usan en un arte, en una ciencia o en una actividad determinada, en especial cuando se adquieren por medio de su práctica y requieren habilidad.

## 5. RESPONSABILIDADES

- 5.1. Coordinador de emergencia:** Constituye el eje principal de un Servicio de Emergencias Médicas como es Emergencias Sanitarias. Es el encargado de proporcionar la respuesta más adecuada a las demandas de atención de los ciudadanos, teniendo en cuenta el lugar y contexto en el que se produce y los recursos disponibles para satisfacer dicha demanda de un modo rápido, coordinado, efectivo, equitativo y eficiente.

- Recepción, clasificación y evaluación de las llamadas de los usuarios.
- Localización geográfica del lugar donde se ha de prestar la asistencia.

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: SATISFACCIÓN LABORAL</b> <b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-SL-002	
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018	
			Ultima Aprobación:	04-06-2018	
			Revisión:	06-06-2018	
			Versión:	1	
	Elaborado por:		Revisado por:		Ing. Cabrera Andrés
	Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 250</b>

- Puesta en marcha de la respuesta sanitaria más apropiada con la movilización y activación de los recursos y del personal sanitario precisos.
- Coordinación de los distintos medios asistenciales intervinientes, sirviendo de nexo y apoyo de estos.
- Seguimiento del proceso de asistencia urgente hasta que el mismo finaliza.

**5.2. Responsable de enfermería:** Dirigir labores de enfermería de una unidad de servicios sanitarios asistenciales, planificando y coordinando las actividades diarias de enfermería a realizar, supervisando al personal y la atención al cumplimiento de recomendaciones y cuidados ordenados por los médicos, a fin de lograr el equilibrio en la salud de los pacientes.

### 5.3. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional

Se encarga de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Realiza inspecciones preventivas

Analiza los resultados de las investigaciones de organismos especializados sobre riesgos profesionales

Realiza capacitaciones y campañas de prevención

### 5.4. Talento Humano

Se encarga de capacitar los programas que están destinados al desarrollo personal y profesional.

Controla en la aplicación de evaluaciones, auditorías y exámenes para evaluar la eficacia y eficiencia de la gestión del personal, así como el control de la información.

## 6. MÉTODO

**6.1.** Aplicar la metodología de evaluación de riesgos psicosociales a todo el personal de la empresa o institución pública o privada

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN
APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA	Coordinador de Emergencia	6.1.1. Para identificar la existencia de riesgos psicosociales, aplicar la <b>ESCALA DE SATISFACCIÓN de la NTP 394</b> . 6.1.2. Mediante el análisis de la <b>ESCALA DE SATISFACCIÓN de la NTP 394</b> . (IESS-SL-ES), se detectará la	



**RIESGO PSICOSOCIAL: SATISFACCIÓN LABORAL**  
**METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

Código:	IESS-SL-002
Fecha de Elaboración:	20-04-2018
Ultima Aprobación:	04-06-2018
Revisión:	06-06-2018
Versión:	1
Aprobado por:	Ing. Cabrera Andrés

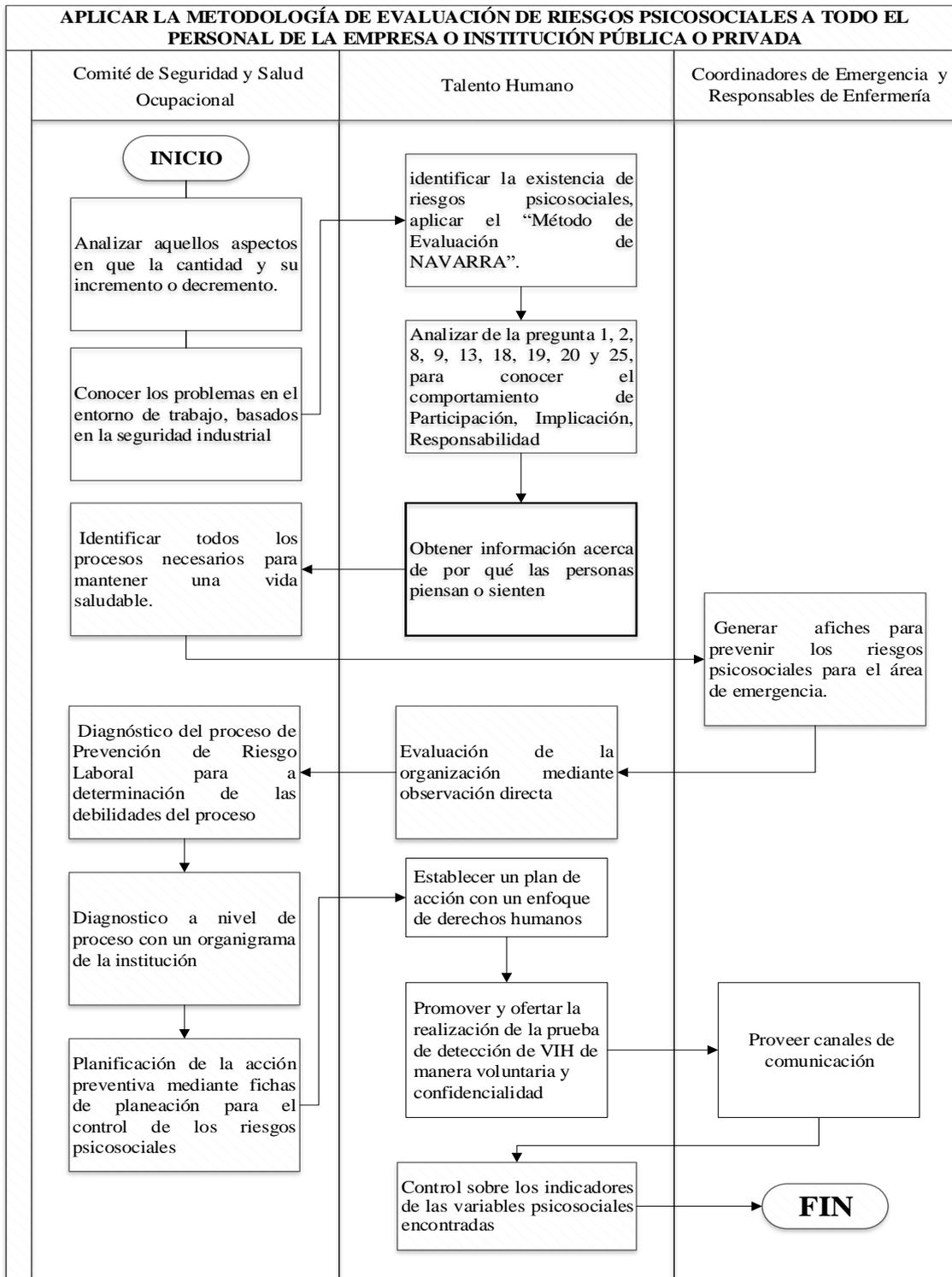
Elaborado por:	Revisado por:
Ing. Serrano Natalia	Ing. Cabrera Andrés

<p align="center">Responsable de Enfermería Talento Humano Comité de Seguridad y Salud Ocupacional</p>	<p>necesidad de escalas cortas y robustas que pudieran ser fácilmente completadas por todo tipo de trabajador con independencia de su formación.</p> <p>6.1.3. El Comité de Seguridad y Salud Ocupacional considera la identificación de los aspectos psicosociales y metodologías de evaluación determinando controles en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de Enfermería tendrá la responsabilidad de generar afiches para prevenir los riesgos psicosociales para el área de emergencia del Hospital del IESS Ambato</li> <li>• Evaluación de la organización mediante observación directa, revisión de documentos, encuesta (IESS-PPIR-FO) para familiarizar el proceso de gestión empresarial y revisión de toda la documentación.</li> <li>• Diagnóstico del proceso de Prevención de Riesgo Laboral con una lista de chequeo (IESS-PPIR-LC) para a determinación de las debilidades en el proceso.</li> <li>• Diagnostico a nivel de proceso con un organigrama de la institución (IESS-PPIR-O)</li> <li>• Control de la matriz de los riesgos psicosociales encontrados en el área de emergencia (IESS-PPIR-RP).</li> </ul> <p>6.1.4. Establecer un plan de acción con un enfoque de derechos humanos para la sensibilización de los trabajadores y servidores frente a enfermedades de transmisión sexual, con énfasis en el virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH).</p> <p>6.1.5. Promover y ofertar la realización de la prueba de detección de VIH de manera voluntaria y confidencialidad a través de instituciones públicas y privadas.</p> <p>6.1.6. Proveer canales de comunicación y/o asesoramiento para garantizar la igualdad de acceso a la prevención y a</p>	
--	--	--

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: SATISFACCIÓN LABORAL</b> <b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-SL-002
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
			Aprobado por:	Ing. Cabrera Andrés
Elaborado por:	Ing. Serrano Natalia	Revisado por:	Ing. Cabrera Andrés	Página 252

		la atención sociosanitaria de las personas con enfermedades de transmisión sexual, incluyendo las que viven con VIH.
--	--	--

## 6.2. DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: SATISFACCIÓN LABORAL</b> <b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-SL-002
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		Ing. Cabrera Andrés
<b>Página 253</b>				

## 7. INDICADORES

### 7.1. Formulación

Metodología de evaluación (*E*) de riesgos psicosociales

$$E = \frac{\text{Número de personal evaluado}}{\text{Total de trabajadores de emergencia}} * 100\%$$

#### 7.1.1. Parámetros:

**Denominador:** Viene establecido por el número de personas que son sometidas a los criterios de evaluación establecidas en el “Método de Evaluación de Navarra”.

**Numerador:** Esta establecido por el total de trabajadores del área de emergencia.

#### 7.1.2. Análisis de los resultados

El programa tiene como objetivo inicial obtener un acumulado entre el 90 a 100 % de cumplimiento, siendo el nivel de socialización:

100-90: nivel óptimo de participación en la socialización y sensibilización

89 - 80: nivel medio de participación en la socialización y sensibilización

79 - 70: nivel bajo de participación en la socialización y sensibilización

69 - 0: nivel nulo de participación en la socialización y sensibilización

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: SATISFACCIÓN LABORAL</b> <b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-SL-002
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés	Ing. Cabrera Andrés	
<b>Página 254</b>				

## 8. ANEXOS

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES	<b>IESS-SL-002</b>	Escala de satisfacción de la NTP 394	Escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores	IESS-SL-ES
		Ficha de observación	Instrumento para la investigación y recolección de datos.	IESS-PPIR-FO
		Lista de Chequeo	Aplica a la identificación de peligro y riesgo psicosocial	IESS-PPIR-LC
		Organigrama	Grafica que representa la forma que una empresa está organizada.	IESS-PPIR-O
		Matriz de Riesgos Psicosociales	Registro de los resultados obtenidos del Método de Evaluación de NAVARRA aplicado.	IESS-PPIR-RP

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: SATISFACCIÓN LABORAL</b>		Código:	IESS-PSL-002
	<b>PLAN DE ACCIÓN CON LAS MEDIDAS CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS CONFORME A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Última Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
			Aprobado por:	Ing. Cabrera Andrés
	Elaborado por:	Revisado por:	Ing. Cabrera Andrés	
Ing. Serrano Natalia	Ing. Cabrera Andrés	<b>Página 255</b>		

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para un proceso de desarrollo e implementación para un plan de acción con las medidas correctivas y preventivas conforme a los riesgos psicosociales de la satisfacción laboral en el estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica para cualquier procedimiento, aplicable para el área de Emergencia del Hospital del IESS Ambato.

## 3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

- NTP 416: Actitudes frente al cambio en trabajadores de edad avanzada
- NTP 367: Envejecimiento y trabajo: la gestión de la edad
- NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales
- NTP 780: El programa de ayuda al empleado (EAP): intervención individual en la prevención de riesgos psicosociales
- NTP 730: Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial
- NTP 394 Satisfacción laboral

## 4. DEFINICIONES

**4.1. Corrección:** Modificación que se hace en una cosa o a una persona para corregir sus faltas, errores, defectos o imperfecciones.

**4.2. Medidas correctivas:** Es una acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. Es diferente a “Corrección” mediante la cual sólo se elimina o repara la no conformidad detectada, no su causa.

**4.3. Plan de Acción:** Es un tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. De esta manera, un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto.

**4.4. Prevención:** Medida o disposición que se toma de manera anticipada para evitar que suceda una cosa considerada negativa.

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: SATISFACCIÓN LABORAL</b>		Código:	IESS-PSL-002
	<b>PLAN DE ACCIÓN CON LAS MEDIDAS CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS CONFORME A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
			Aprobado por:	Ing. Cabrera Andrés
Elaborado por:	Revisado por:	Ing. Cabrera Andrés		
Ing. Serrano Natalia	Ing. Cabrera Andrés	<b>Página 256</b>		

**4.5. Proceso:** Es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.

**4.6. Programa:** Proyecto o planificación ordenada de las distintas partes o actividades que componen algo que se va a realizar.

**4.7. Implementación:** Es la ejecución u/o puesta en marcha de una idea programada, ya sea, de una aplicación informática, un plan, modelo científico, diseño específico, estándar, algoritmo o política.

## 5. RESPONSABILIDADES

**5.1. Coordinador de emergencia:** Constituye el eje principal de un Servicio de Emergencias Médicas como es Emergencias Sanitarias. Es el encargado de proporcionar la respuesta más adecuada a las demandas de atención de los ciudadanos, teniendo en cuenta el lugar y contexto en el que se produce y los recursos disponibles para satisfacer dicha demanda de un modo rápido, coordinado, efectivo, equitativo y eficiente.

- Recepción, clasificación y evaluación de las llamadas de los usuarios.
- Localización geográfica del lugar donde se ha de prestar la asistencia.
- Puesta en marcha de la respuesta sanitaria más apropiada con la movilización y activación de los recursos y del personal sanitario precisos.
- Coordinación de los distintos medios asistenciales intervinientes, sirviendo de nexo y apoyo de los mismos.

**5.2. Responsable de enfermería:** Dirigir labores de enfermería de una unidad de servicios sanitarios asistenciales, planificando y coordinando las actividades diarias de enfermería a realizar, supervisando al personal y la atención al cumplimiento de recomendaciones y cuidados ordenados por los médicos, a fin de lograr el equilibrio en la salud de los pacientes.

### 5.3. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional

Se encarga de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Realiza inspecciones preventivas

Analiza los resultados de las investigaciones de organismos especializados sobre riesgos

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: SATISFACCIÓN LABORAL</b>		Código:	IESS-PSL-002
	<b>PLAN DE ACCIÓN CON LAS MEDIDAS CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS CONFORME A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
			Aprobado por:	Ing. Cabrera Andrés
Elaborado por:	Revisado por:	Ing. Cabrera Andrés		
Ing. Serrano Natalia	Ing. Cabrera Andrés	<b>Página 257</b>		

profesionales

Realiza capacitaciones y campañas de prevención

#### 5.4. Talento Humano

Se encarga de capacitar los programas que están destinados al desarrollo personal y profesional.

Controla en la aplicación de evaluaciones, auditorías y exámenes para evaluar la eficacia y eficiencia de la gestión del personal así como el control de la información.

### 6. MÉTODO

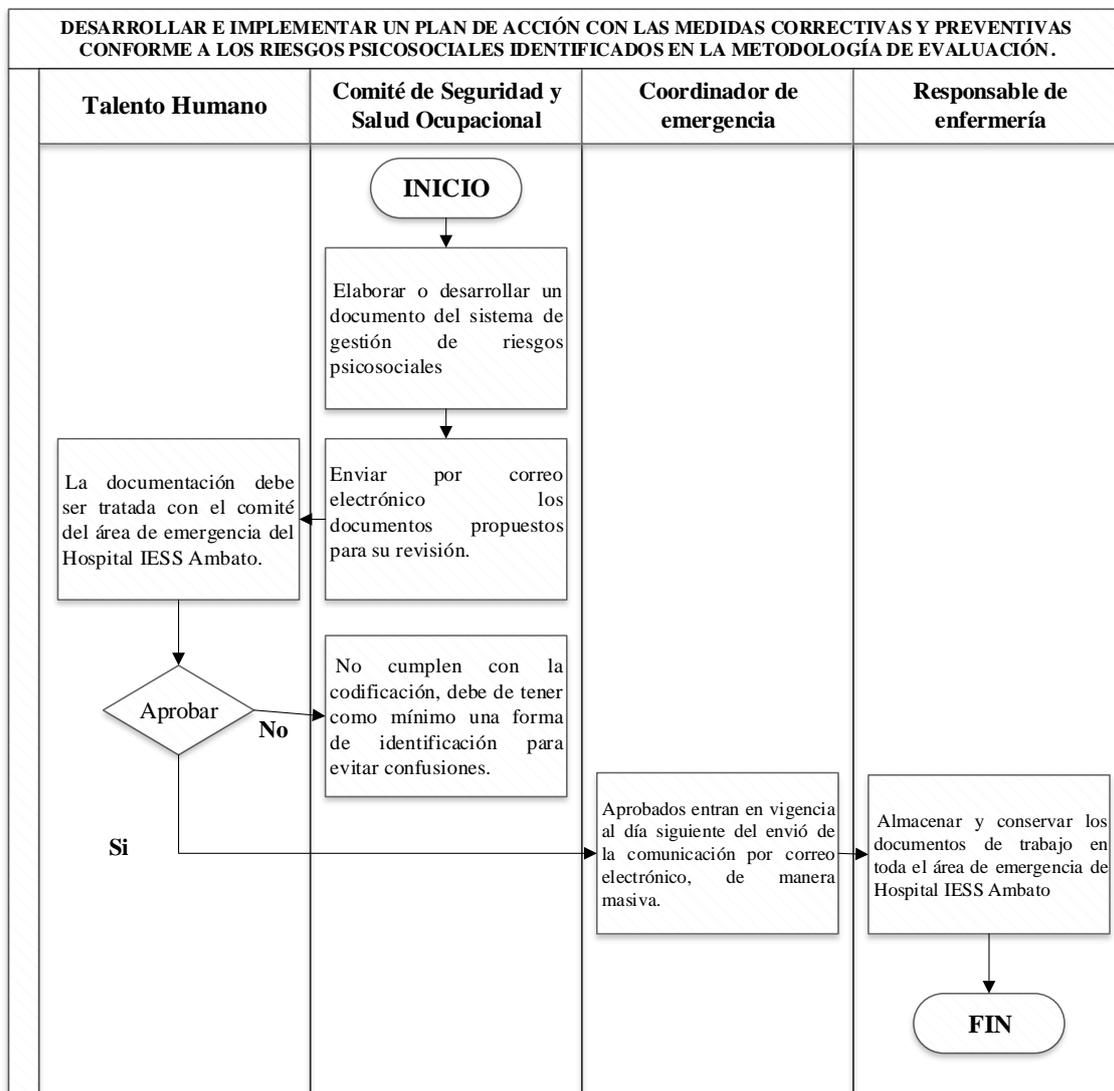
6.1. Desarrollar e implementar un plan de acción con las medidas correctivas y preventivas conforme a los riesgos psicosociales identificados en la metodología de evaluación.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN
PLAN DE ACCIÓN	Coordinador de Emergencia Responsable de Enfermería Talento Humano Comité de Seguridad y Salud Ocupacional	<p>6.1.1. Realizar el seguimiento a las acciones inmediatas e informa a los trabajadores sobre el avance en su implementación efectos del psicosociales.</p> <p>6.1.2. Elaborar o desarrollar un documento del sistema de gestión de riesgos psicosociales se puede generar según lo establecido en el (IESS-PPIR-MA) Matriz para Elaboración y Aprobación de Documentos</p> <p>6.1.3. Una vez elaborado el documento, enviar por correo electrónico los documentos propuestos a Talento Humano para su revisión.</p> <p>6.1.4. En caso se tengan documentos los cuales no cumplen con la codificación, debe de tener como mínimo una forma de identificación para evitar confusiones, y debe de ser consultado a Talento Humano</p> <p>6.1.5. Los documentos aprobados entran en</p>	

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: SATISFACCIÓN LABORAL</b>		Código:	IESS-PSL-002
	<b>PLAN DE ACCIÓN CON LAS MEDIDAS CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS CONFORME A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
			Aprobado por:	Ing. Cabrera Andrés
Elaborado por: Ing. Serrano Natalia		Revisado por: Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 258</b>

		<p>vigencia al día siguiente del envío de la comunicación por correo electrónico, en caso de documentos como: Reglamentos internos, otros que se requieran entregar en físico y de manera masiva al personal su vigencia se aplica desde el primer día del inicio de su distribución.</p> <p>6.1.6. Almacenar y conservar los documentos de trabajo.</p>	
--	--	--	--

## 6.2. DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: SATISFACCIÓN LABORAL</b>		Código:	IESS-PSL-002
	<b>PLAN DE ACCIÓN CON LAS MEDIDAS CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS CONFORME A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
			Aprobado por:	Ing. Cabrera Andrés
	Elaborado por:	Revisado por:	Ing. Cabrera Andrés	
Ing. Serrano Natalia	Ing. Cabrera Andrés	<b>Página 259</b>		

## 7. INDICADORES

### 7.1. Formulación

Plan de acción (PA) con las medidas correctivas y preventivas conforme a los riesgos psicosociales

$$PA = \frac{\text{Número de acciones preventivas implementadas}}{\text{Total acciones necesarias para los riesgos psicosociales}} * 100\%$$

#### 7.1.1. Parámetros:

**Denominador:** Viene establecida por el número de acciones preventivas implementadas en el área de emergencia en un tiempo determinado.

**Numerador:** Esta establecido por el total de acciones necesarias para los riesgos psicosociales identificados con el método empleado.

#### 7.1.2. Análisis de los resultados

El programa tiene como objetivo inicial obtener un acumulado entre el 90 a 100 % de cumplimiento, siendo el nivel de socialización:

100-90: nivel óptimo de participación en la socialización y sensibilización

89 - 80: nivel medio de participación en la socialización y sensibilización

79 - 70: nivel bajo de participación en la socialización y sensibilización

69 - 0: nivel nulo de participación en la socialización y sensibilización

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: SATISFACCIÓN LABORAL</b> <b>PLAN DE ACCIÓN CON LAS MEDIDAS CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS CONFORME A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PSL-002
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 260</b>

## 8. ANEXOS

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
PLAN DE ACCIÓN	<b>IESS-PFIC-003</b>	Matriz de Aprobación	Cuestionario de evaluación para conocer si el proyecto cumple o no cumple ciertos lineamientos.	IESS-PPIR-MA

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: SATISFACCIÓN LABORAL</b> <b>MEDIDAS DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PSL-003
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 261</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para un proceso del seguimiento a las medidas de control y prevención, en situaciones en las que una persona o un grupo de personas ejerce un conjunto de comportamiento caracterizados por una violencia psicológica extrema

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica para cualquier procedimiento del seguimiento de medidas de control y prevención, aplicable para el área de Emergencia del Hospital del IESS Ambato.

## 3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

- Art. 18.- Derecho a trabajar en un medio ambiente adecuado.
- Art. 19.- Derecho de información sobre los riesgos laborales
- IESS- Seguro General de Riesgos del Trabajo
- Organización Internacional del Trabajo
- Asociación Española de Normalización y Certificación, 2005, 2013<sup>a</sup>

## 4. DEFINICIONES

**4.1. Prevención:** Medida o disposición que se toma de manera anticipada para evitar que suceda una cosa considerada negativa.

**4.2. Seguimiento:** Es la acción y efecto de seguir o seguirse, en el contexto popular suele usarse como sinónimo de persecución, observación o vigilancia. Siendo este mismo usado principalmente en el contexto de investigaciones policiales, detectivescas, jurídicas, medicas, científicas, estadística, entre otras; para observar y analizar la evolución un determinado caso. Aunque el término puede aplicarse a cualquier investigación, proceso o proyecto con observación constante.

**4.3. Medidas de Control:** Una acción o actividad que se puede utilizar para prevenir o eliminar un peligro para la inocuidad de los alimentos, o reducirlo a un nivel aceptable.

**4.4. Eficacia:** Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. No debe confundirse este concepto con el de eficiencia que se refiere al

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: SATISFACCIÓN LABORAL</b> <b>MEDIDAS DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PSL-003
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Última Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	Ing. Cabrera Andrés
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés	<b>Página 262</b>	

uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo).

**4.5. Oportunidad de Mejora:** Define un proyecto Lean Six Sigma; que está descompuesto, cada cuando se descompone y cuál es el impacto al cliente o a la empresa. Como administrador del proyecto, tendrás que asegurarte que la oportunidad tiene lo requerido para ser un gran proyecto.

## 5. RESPONSABILIDADES

### 5.1. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional

Se encarga de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Realiza inspecciones preventivas

Analiza los resultados de las investigaciones de organismos especializados sobre riesgos profesionales

Realiza capacitaciones y campañas de prevención

### 5.2. Talento Humano

Se encarga de capacitar los programas que están destinados al desarrollo personal y profesional.

Controla en la aplicación de evaluaciones, auditorías y exámenes para evaluar la eficacia y eficiencia de la gestión del personal, así como el control de la información.

## 6. MÉTODO

**6.1.** Realizar el seguimiento a las medidas de control y prevención a fin de evidenciar la eficacia de las mismas

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN
Medidas de control y prevención	Talento Humano Comité de Seguridad y Salud Ocupacional	6.1.1. Un plan que reconozca la contribución del personal del Servicio en el logro de los objetivos de la institución, de manera que permitan: <ul style="list-style-type: none"> <li>Fomentar el reconocimiento del trabajo personal mediante fichas de planeación</li> </ul>	



**RIESGO PSICOSOCIAL: SATISFACCIÓN LABORAL**  
**MEDIDAS DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES**

Código:	IESS-PSL-003
Fecha de Elaboración:	20-04-2018
Ultima Aprobación:	04-06-2018
Revisión:	06-06-2018
Versión:	1
Aprobado por:	

Elaborado por:  
Ing. Serrano Natalia

Revisado por:  
Ing. Cabrera Andrés

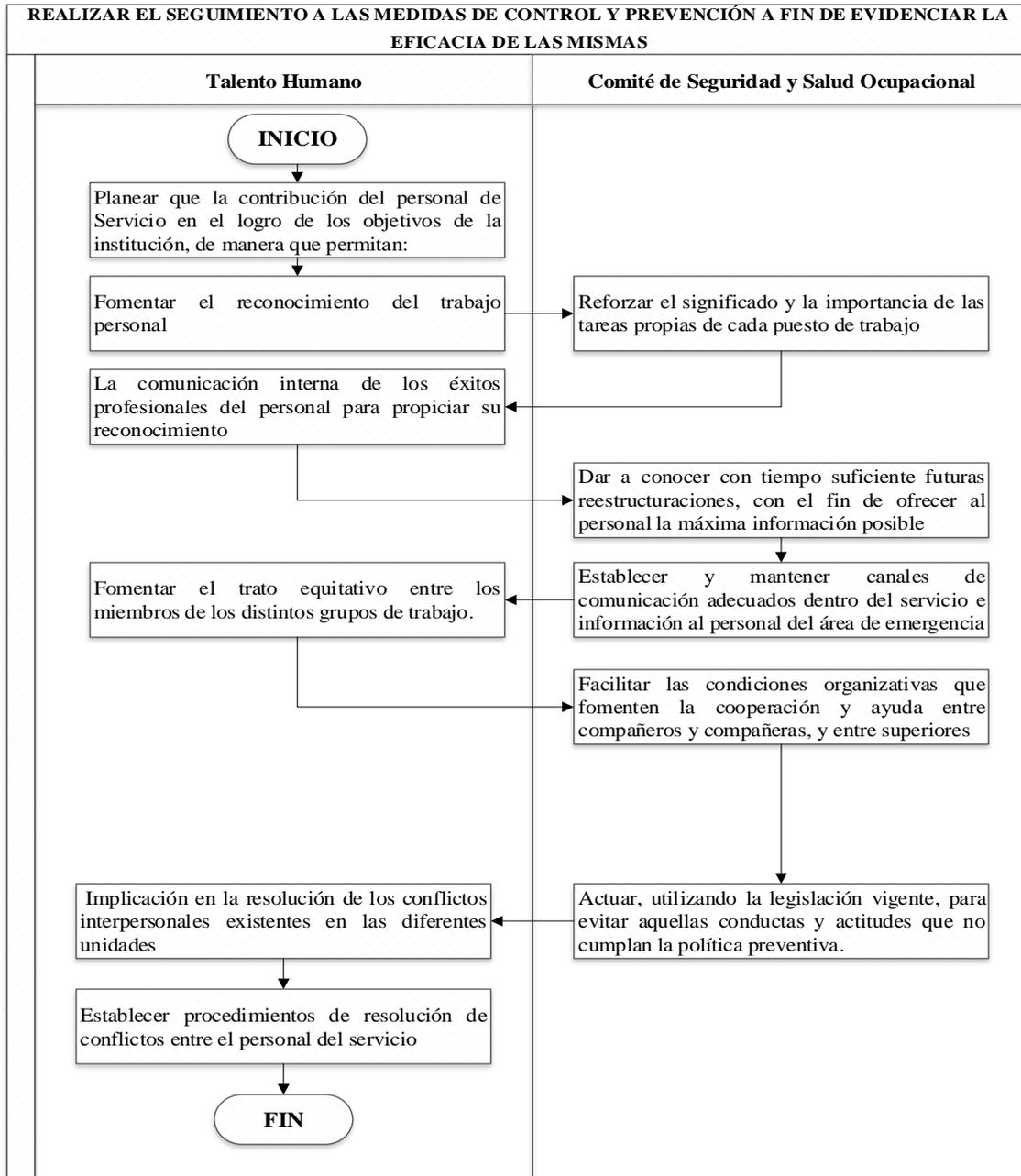
Ing. Cabrera Andrés

**Página 263**

		<p>para dar seguimiento a las medidas (IESS-PPIR-FP).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforzar el significado y la importancia de las tareas propias de cada puesto de trabajo mediante afiches (IESS-PPIR-AF).</li> <li>• La comunicación interna de los éxitos profesionales del personal para propiciar su reconocimiento mediante memorándums (IESS-PPIR-M).</li> </ul> <p>6.1.2. Adoptar medidas para favorecer los canales de comunicación internos, con los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar a conocer con tiempo suficiente futuras reestructuraciones, nuevas tareas, tecnologías, etc. con el fin de ofrecer al personal la máxima información posible con cuadros informativos (IESS-PPIR-CI).</li> <li>• Establecer y mantener canales de comunicación adecuados dentro del servicio (ascendentes, descendentes y horizontales) e información a todos los miembros del área de emergencia del Hospital del IESS Ambato, cuando proceda (IESS-PPIR-O).</li> <li>• Definir procedimientos que faciliten la toma de decisiones, la ejecución de las tareas, su diseño y planificación.</li> </ul> <p>6.1.3. Facilitar las condiciones organizativas que fomenten la cooperación y la prestación de ayuda entre compañeros y compañeras, y entre superiores mediante afiches.</p> <p>6.1.4. Establecer mecanismos de control y/o vigilancia que impidan situaciones de riesgo cuadros informativos (IESS-PPIR-CI).</p> <p>6.1.5. Implicación en la resolución de los conflictos interpersonales existentes en las diferentes unidades.</p>	
--	--	---	--

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: SATISFACCIÓN LABORAL</b> <b>MEDIDAS DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PSL-003
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Última Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 264</b>

## 6.2. DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: SATISFACCIÓN LABORAL</b> <b>MEDIDAS DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	I ESS-PSL-003
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 265</b>

## 7. INDICADORES

### 7.1. Formulación

Medidas de control (MC) y prevención de los riesgos psicosociales

$$MC = \frac{\text{Número de riesgos controlados}}{\text{Total de riesgos psicosociales identificados}} * 100\%$$

#### 7.1.1. Parámetros:

**Denominador:** Viene establecido por el número de riesgos que se han logrado controlar a un tiempo determinado.

**Numerador:** Esta establecido por el total de riesgos psicosociales identificados.

#### 7.1.2. Análisis de los resultados

El programa tiene como objetivo inicial obtener un acumulado entre el 90 a 100 % de cumplimiento, siendo el nivel de socialización:

100-90: nivel óptimo de participación en la socialización y sensibilización

89 - 80: nivel medio de participación en la socialización y sensibilización

79 - 70: nivel bajo de participación en la socialización y sensibilización

69 - 0: nivel nulo de participación en la socialización y sensibilización

	<b>RIESGO PSICOSOCIAL: SATISFACCIÓN LABORAL</b> <b>MEDIDAS DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		Código:	IESS-PSL-003
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 266 de 292</b>

## 8. ANEXOS

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
MEDIDAD DE CONTROL Y PREVENCIÓN	<b>IESS-CG -004</b>	Método de Evaluación de NAVARRA	Cuestionario de evaluación de factores psicosociales	IESS-PPIR-MN
		Afiche	Medio por el cual se difunde información.	IESS-PPIR-AF
		Memorándum	Aplica para intercambiar información entre las diferentes áreas.	IESS-PPIR-M
		Cuadros Informativos	Es un resumen gráfico en forma de tala sobre las características y datos más importantes.	IESS-PPIR-CI

PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE  
ENFERMEDADES DE TRANSMISIÓN  
SEXUAL Y VIH

	<b>PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES DE TRANSMISIÓN SEXUAL Y VIH</b>		Código:	IESS-PFIC-007
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		Ing. Cabrera Andrés Página <b>268</b> de <b>292</b>

## 1. OBJETIVO

Elaborar un procedimiento de establecer un plan de acción con un enfoque de derechos humanos para la sensibilización de los trabajadores y servidores frente a enfermedades de transmisión sexual, con énfasis en el virus de inmunodeficiencia humana (VIH), para promover y ofertar la realización de la prueba de detección mediante la difusión de un mensaje por varios canales de comunicación y/o asesoramiento para garantizar la igualdad de acceso a la prevención y a la atención sociosanitaria.

## 2. ALCANCE

El procedimiento documentado, cubre todo el proceso referente al trámite y actividades necesarias para establecer el plan de acción, promocionar la prueba de detección y proveer de los canales de comunicación, para sensibilizar al personal frente a las enfermedades de transmisión sexual y VIH, iniciando con la identificación de la necesidad concientizar hasta la evaluación, aplicable para el área de Emergencia del Hospital del IESS Ambato.

## 3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

- Ley de prevención y asistencia integral del VIH SIDA Ecuador

### LEY ORGÁNICA INTEGRAL SOBRE VIH-SIDA

#### TITULO I: NORMAS Y PRINCIPIOS GENERALES

Art. 1.- Ámbito de aplicación

Art. 4.- La presente ley se rige por los siguientes principios de carácter general.

Numeral: 1, 2, 3

- Manual de Derechos Humanos, Normativa Jurídica y VIH.
- DECRETO No. 147-99: LEY ESPECIAL SOBRE VIH/SIDA
- Acuerdo Ministerial N° MDT-2017-0082

Art. 5.- PROHIBICIÓN DE EXIGENCIA DE REQUISITOS EN LA SELECCIÓN DE PERSONAL

Numeral: 1 y 4

- LEY ORGÁNICA INTEGRAL SOBRE VIH-SIDA

#### TITULO II: DE LOS DERECHOS, OBLIGACIONES Y PREVENCIÓN

##### Capítulo III: Políticas y programas de prevención

Art. 11.- Prueba Voluntaria

- REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE COMUNICACIÓN

	<b>PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES DE TRANSMISIÓN SEXUAL Y VIH</b>		Código:	IESS-PFIC-007
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Aprobado por:		Ing. Cabrera Andrés	
	Elaborado por: Ing. Serrano Natalia	Revisado por: Ing. Cabrera Andrés	<b>Página 269 de 292</b>	

#### 4. DEFINICIONES

- 4.1. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional:** Es el órgano y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos.
- 4.2. Canales de comunicación:** Es el medio por el cual se transmiten las señales que portan la información que pretenden intercambiar.
- 4.3. Coordinadores:** Coordinan el trabajo de otras personas y los medios que se utilizan para la consecución de una acción común.
- 4.4. Coordinadores de Emergencia:** Coordinan el trabajo de otras personas y los medios que se utilizan para la consecución de una acción común.
- 4.5. Derechos Humanos:** Establecen las condiciones indispensables para garantizar la dignidad humana y hacer posible que las personas vivan en un entorno de libertad, justicia y paz. Hablan del principio de igualdad, del derecho a la vida y a no sufrir torturas, del asilo, de la libertad de expresión y de conciencia, pero también de la educación, la vivienda y del acceso a la salud y a la cultura.
- 4.6. Director Médico Administrativo:** Esta representación debe tener una clara orientación externa y gran vocación de servicio ya que será el interlocutor de la misión, visión y valores de la organización de puertas hacia fuera, en todo momento debe mostrar transparencia en todas las decisiones que se tomen, poniendo los principales esfuerzos en la más eficiente gestión de los recursos, sobre todo cuando esta gestión es pública
- 4.7. Enfermedades de transmisión sexual:** Son un conjunto de afecciones clínicas infectocontagiosas que se transmiten de persona a persona por medio de contacto sexual.
- 4.8. Promover:** Fomentar o favorecer la realización o el desarrollo de una cosa, iniciándola o activándola si se encuentra paralizada o detenida provisionalmente
- 4.9. Proveer:** Proporcionar lo necesario o conveniente para un fin determinado.
- 4.10. Radicación:** se refiere a lo que dispone de arraigo en un determinado lugar.
- 4.11. Sensibilizar:** Hacer que una persona se dé cuenta de la importancia o el valor de una cosa, o que preste atención a lo que se dice o se pide.
- 4.12. Talento Humano:** Esta relaciona con la planeación, organización, desarrollo y coordinación y el control establecido para promover el desempeño eficiente del personal, así como también brindar el medio que permite las personas que colaboran en la administración.

	<b>PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES DE TRANSMISIÓN SEXUAL Y VIH</b>		Código:	IESS-PFIC-007
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		<b>Página 270 de 292</b>

**4.13. VIH:** Es el causante del SIDA (síndrome de inmunodeficiencia adquirida), es la enfermedad causada por el daño que el VIH produce en el sistema inmunitario.

## **5. RESPONSABILIDADES**

### **5.1. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional**

Se encarga de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Realiza inspecciones preventivas

Analiza los resultados de las investigaciones de organismos especializados sobre riesgos profesionales

Realiza capacitaciones y campañas de prevención

### **5.2. Coordinadores de Emergencia**

Se encarga del intercambio de información y de comunicaciones entre las diferentes áreas y los trabajadores a su cargo.

Comunica las reuniones conjuntas, capacitaciones.

Da a conocer los requerimientos e instrucciones

Es el encargado de proporcionar la respuesta más adecuada a las demandas de atención de los ciudadanos, teniendo en cuenta el lugar y contexto en el que se produce y los recursos disponibles para satisfacer dicha demanda de un modo rápido, coordinado, efectivo, equitativo y eficiente.

### **5.3. Director Médico Administrativo**

Asegurar los recursos necesarios, humanos y materiales, que permitan el cumplimiento eficaz de la del programa de prevención de riesgos psicosociales.

Verificar la metodología de evaluación, acorde con los compromisos de la Política Integrada del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud Ocupacional del Hospital del IESS Ambato

Elaborar informes periódicos sobre la actividad del hospital y presentar anualmente la memoria de gestión.

### **5.4. Talento Humano**

Se encarga de capacitar los programas que están destinados al desarrollo personal y profesional.

Controla en la aplicación de evaluaciones, auditorías y exámenes para evaluar la eficacia y eficiencia de la gestión del personal, así como el control de la información.

	<b>PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES DE TRANSMISIÓN SEXUAL Y VIH</b>		Código:	IESS-PFIC-007
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		Ing. Cabrera Andrés
Página <b>271</b> de <b>292</b>				

## 6. MÉTODO

**6.1.** Establecer un plan de acción de formación, información y comunicación con un enfoque de derechos humanos para la sensibilización de los trabajadores y servidores frente a enfermedades de transmisión sexual, con énfasis en el virus de inmunodeficiencia humana (VIH).

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN
ESTABLECER UN PLAN DE ACCIÓN CON UN ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS	<p>Director Médico Administrativo</p> <p>Comité de Seguridad y Salud Ocupacional</p> <p>Talento Humano</p> <p>Coordinadores de Emergencia</p>	<p>6.1.1. El trabajador al momento de contratación recibirá instrucciones acerca de la prevención de riesgos.</p> <p>6.1.2. La dirección promoverá la realización de la prueba de detección de VIH, por lo menos una vez al año.</p> <p>6.1.3. Identificar si los empleados interactúan entre sí, y trabajan en grupo para mantener la estabilidad del área de emergencia.</p> <p>6.1.4. El área de talento humano dispondrá la evaluación de la sensibilización de los derechos humanos del área de emergencia.</p> <p>6.1.5. El comité de Seguridad y Salud Ocupacional identificara la necesidad de concientizar al personal acerca de las enfermedades de transmisión sexual y VIH, mediante un cuestionario propuesto (IESS-PPIR-CU).</p> <p>6.1.6. Analizar la situación actual de la comunicación dentro de la institución.</p> <p>6.1.7. Estudio para la selección, acogida, instrucción e integración de los nuevos canales de comunicación con los trabajadores.</p> <p>6.1.8. Enlistar los bienes y servicios</p>	



**PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES  
DE TRANSMISIÓN SEXUAL Y VIH**

Código:	IESS-PFIC-007
Fecha de Elaboración:	20-04-2018
Ultima Aprobación:	04-06-2018
Revisión:	06-06-2018
Versión:	1
Aprobado por:	Ing. Cabrera Andrés
<b>Página 272 de 292</b>	

Elaborado por:  
Ing. Serrano Natalia

Revisado por:  
Ing. Cabrera Andrés

		<p>necesarios a adquirir para fomentar y actualizar los canales de comunicación.</p> <p>6.1.9. Talento Humano elabora una campaña sobre los derechos humanos acerca de la sensibilización de las enfermedades de transmisión sexual y VIH.</p> <p>6.1.10.El área de talento humano instruirá a los encargados del área de emergencia para promulgar con ejemplo que los derechos humanos se respetan.</p> <p>6.1.11.Las áreas encargadas planificarán el tiempo necesario para llegar con el mensaje a los trabajadores y servidores del área de emergencia.</p> <p>6.1.12.Elaborar un registro de asistencia a la capacitación. (IESS-PPIR-RC)</p> <p>6.1.13.Diseño de afiches (IESS-PPIR-AF) para la prevención de para concientizar sobre los derechos humanos y las enfermedades de transmisión sexual.</p> <p>6.1.14.Comunicar mediante un memorándum o boletines internos sobre la capacitación del programa, al coordinador de emergencia (IESS-PPIR-M)</p> <p>6.1.15.Notificar al personal de emergencia sobre la capacitación.</p> <p>6.1.16.Proporcionar una breve explicación a los asistentes sobre el programa para sensibilizar.</p> <p>6.1.17.Evaluar si el mensaje compartido ha llegado y concienciado a todo el personal del área de emergencia.</p> <p>6.1.18.Controlar y mantener el programa.</p>	
--	--	--	--



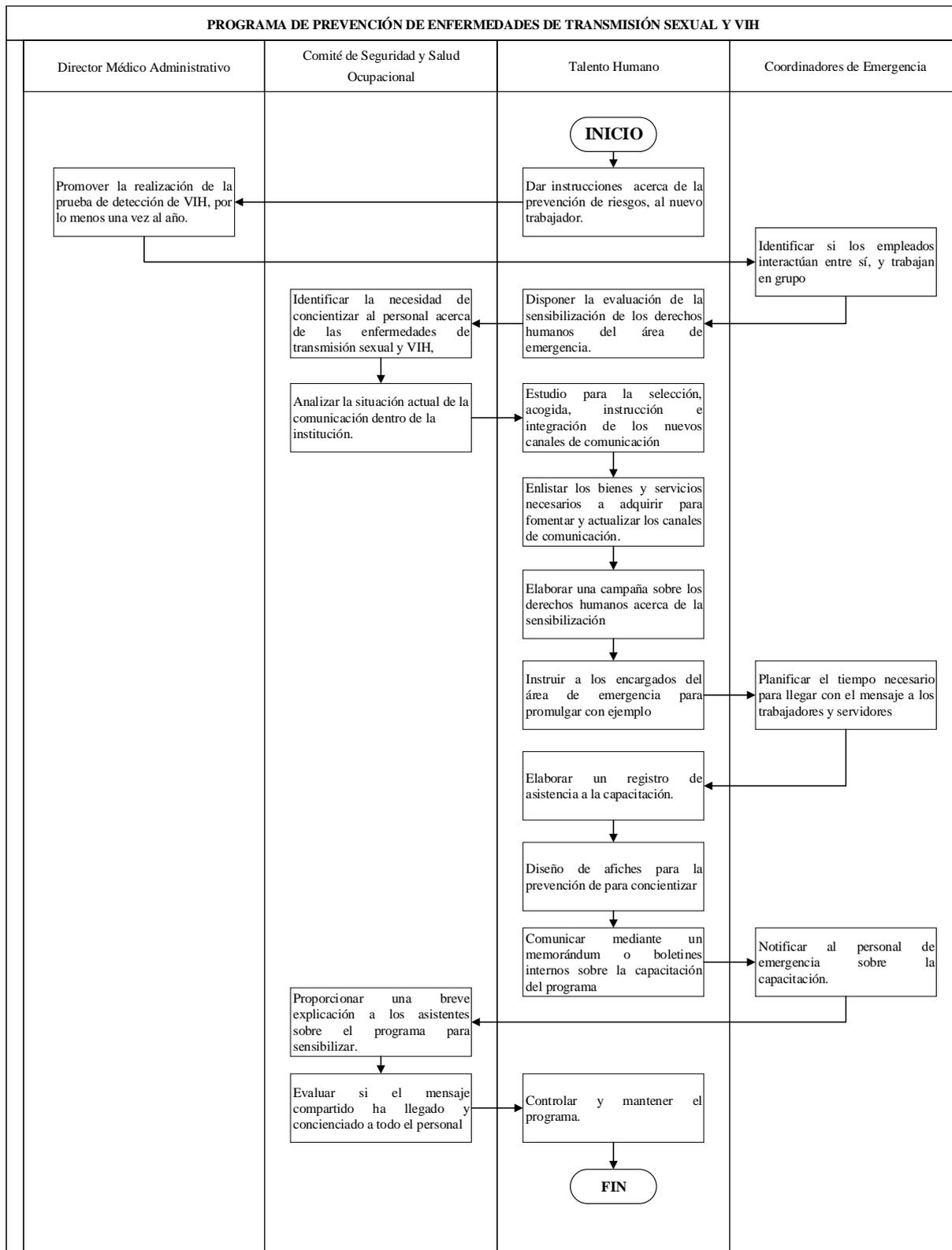
**PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES DE TRANSMISIÓN SEXUAL Y VIH**

Código:	IESS-PFIC-007
Fecha de Elaboración:	20-04-2018
Ultima Aprobación:	04-06-2018
Revisión:	06-06-2018
Versión:	1
Aprobado por:	Ing. Cabrera Andrés
<b>Página 273 de 292</b>	

Elaborado por:  
Ing. Serrano Natalia

Revisado por:  
Ing. Cabrera Andrés

**6.2. DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES DE TRANSMISIÓN SEXUAL Y VIH</b>		Código:	IESS-PFIC-007
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Última Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		Página <b>274</b> de <b>292</b>

## 7. INDICADORES

### 7.1.1. Formulación

Plan de acción con un enfoque de Derechos Humanos (DH)

$$DH = \frac{\text{Número de asistentes a la capacitación}}{\text{Total de trabajadores de emergencia}} * 100\%$$

Promover y ofertar (PO) la realización de la prueba de detección de VIH

$$PO = \frac{\text{Número de personas que se realicen la prueba}}{\text{Total de trabajadores de emergencia}} * 100\%$$

Proveer canales (PC) de comunicación para garantizar la igualdad a la atención socio sanitaria

$$PC = \frac{\text{Número de canales utilizados para dar información sobre VIH}}{\text{Total de canales existentes}} * 100\%$$

### 7.1.2. Parámetros:

**Denominador:** Viene establecido por el número de participantes que asistirán a la capacitación.

Es el número de personas que acceden a realizarse la prueba de VIH de manera voluntaria.

Es el número de canales empleados netamente para dar información que garantiza la igualdad de oportunidades.

**Numerador:** Esta establecido por el total de trabajadores del área de emergencia

Esta establecido por el total de trabajadores del área de emergencia.

Esta establecido por el total de medios de comunicación existentes en el área de emergencia.

### 7.1.3. Análisis de los resultados

El programa tiene como objetivo inicial obtener un acumulado entre el 90 a 100 % de cumplimiento, siendo el nivel de socialización:

100-90: nivel óptimo de participación en la socialización y sensibilización

89-80: nivel medio de participación en la socialización y sensibilización

79-70: nivel bajo de participación en la socialización y sensibilización

69-0: nivel nulo de participación en la socialización y sensibilización



# **ANEXOS**

	<b>ANEXOS</b>		Código:	
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Última Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	I
			Aprobado por:	
Elaborado por:	Revisado por:	Ing. Cabrera Andrés		
Ing. Serrano Natalia	Ing. Cabrera Andrés	Página 277 de 292		

## LISTA DE CHEQUEO PARA IDENTIFICACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES

**CODIGO: IESS-PPIR-LC**

		LISTA DE CHEQUEO									
		RUC		Razón Social		Número de Trabajadores:		Sector Productivo:		TOTAL	
Representante Legal:				Hombres		Mujeres		Adultos		Adolecente	
Dirección:		Actividad Económica:									
Horario de Trabajo:		Actividades Complementarias				Teléfono:					
JORNADAS		TURNOS		Doctores	Enfermeras	Limpieza	Otros	N° Centros de Trabajo:			
Email:											
ASEGURAMIENTO IESS <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		SEGURO PRIVADO <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		1		4		7			
EN REVISADOS:		2		5		8					
		3		6		9					
HALLAZGOS		NORMATIVA		PLAZO DE CUMPLIMIENTO		CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA	CUMPLE	NO CUMPLE	
Cumple con capacitaciones en: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No											
Cumple con capacitaciones en: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No											

	<b>ANEXOS</b>		Código:	
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés	Ing. Cabrera Andrés	
		Página <b>278</b> de <b>292</b>		

**Registro de Asistencia**

**CODIGO: IESS-PPIR-RC**

		<b>HOSPITAL IESS AMBATO</b> TUNGURAHUA- AMBATO					
<b>AREA DE EMERGENCIA - IESS</b>							
<b>RESPONSABLE:</b> <b>ENCARGADO DE LA CAPACITACIÓN</b> <b>JORNADA:</b> <b>NÚMERO DE ASISTENTES:</b> <b>MES:</b>					<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; display: inline-block;"><b>REGISTRO</b></div>		
		<b>HOMBRES:</b>		<b>MUJERES:</b>			
		<b>DEL AÑO:</b>					
Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA			CARGO	FIRMA	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							
32							
33							
34							
35							
<b>TEMA:</b>							
<b>OBSERVACIONES:</b>							
----- <b>CAPACITADOR</b>		----- <b>RESPONSABLE DE EMERGENCIA</b>		----- <b>TALENTO HUMANO</b>			

	<b>ANEXOS</b>		Código:	
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés		Ing. Cabrera Andrés Página <b>279</b> de <b>323</b>

**Afiche**

**CODIGO:IESS-PPIR-AF**

# COMUNICADO OFICIAL

Por la magnitud del **Hospital Los Ceibos IESS** estamos atendiendo progresivamente cada una de las especialidades médicas, cumpliendo con los diferentes procesos de apertura normal de un hospital como son: limpieza y desinfección, capacitación del personal, funcionalidad de los equipos y diferentes protocolos con los médicos para que la atención sea de calidad y calidez.

Esta semana abrimos el área de imagenología y para el **24 de mayo** tendremos cubiertos todos los servicios incluido quirófanos, emergencia y hospitalización de acuerdo al siguiente cronograma:



## CRONOGRAMA

<p><b>08 de mayo de 2017</b></p> <p>Endoscopía Neumología Colonoscopia</p>	<p><b>17 de mayo de 2017</b></p> <p>Cirugía General Traumatología Anestesia</p>	<p><b>19 de mayo de 2017</b></p> <p>Telemedicina Informática Cafetería Pre anestesia Quirófano Reanimación Neonatos UCI Neonatal Hospital del Día UTPR</p>	<p><b>24 de mayo de 2017</b></p> <p>Emergencia</p>
--	---	--	--

**Memorando**

**CÓDIGO: IESS-PPIR-M**

**Memorando Nro. CÓDIGO**

**Ambato, fecha**

**PARA:** Profesión. Nombre  
**Cargo**

**ASUNTO:**

De mi consideración:

“ASUNTO DEL MEMORANDO”

DATOS DEL USUARIO

NOMBRE

C.C.

EMAIL

Telf: 999700 ext

1010

	<b>ANEXOS</b>		Código:	
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Última Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Ing. Serrano Natalia		Ing. Cabrera Andrés	Ing. Cabrera Andrés	
		<b>Página 281 de 292</b>		

**Correo Electrónico**

**CÓDIGO: IESS-PPIR-CE**

<b>ASUNTO:</b>	
<b>De:</b>	
<b>Para:</b>	
<b>Cc:</b>	

De: **Alexandra Paulina Viteri Barrera/UIO/IESS** Martes, 29 de mayo de 2018 11:38  
 Para: "COM Avilés Carlos" <carlos.aviles@cnt.gob.ec>, jaromerotr@iess.gob.ec, "COM Mantilla Daniel" <daniel.mantilla@cnt.gob.ec>, Ocultar detalles  
 "COM Manzano Iliana" <iliana.manzano@cnt.gob.ec>, rolando.ortiz@cnt.gob.ec

Cc: Luis Lozano/Tungurahua/IESS@IESS

▼ Archivos adjuntos (2)



Nombre de archivo	Tamaño	Modificado
contrato_enlace0872444001526413077.pdf		1.8 M 05/29/2018 11:23:21
Solicitud Servicios Upgrade_IESS_TUNGURAHUA.pdf		333 k 05/29/2018 11:23:21

Estimado Carlos:  
 Favor indicar de acuerdo al requerimiento es un UPGRADE o incremento no traslado, indicar el valor de los 5Mbps, para que los compañeros de provincia puedan poner en el formulario enviado.  
 Gracias



**Ing. Paulina Viteri**  
**DNTI**  
**DIRECCIÓN NACIONAL DE TECNOLOGÍA**  
 IESS - Quito

✉ aviterib@iess.gob.ec  
 ☎ 02 398 2700 ext 2118 📠 098 011 2747

Tenevour para actuar, actuar para servir

---

— Remitido por Alexandra Paulina Viteri Barrera/UIO/IESS con fecha 29/05/2018 11:36 —

	<b>ANEXOS</b>		Código:	
			Fecha de Elaboración:	20-04-2018
			Ultima Aprobación:	04-06-2018
			Revisión:	06-06-2018
			Versión:	1
	Aprobado por:		Ing. Cabrera Andrés	
Elaborado por: Ing. Serrano Natalia	Revisado por: Ing. Cabrera Andrés	Página <b>282</b> de <b>292</b>		

**Cuadros Informativos**

**CÓDIGO: IESS-PPIR-CI**

# GRACIAS

## ¡MUCHAS GRACIAS!

**TUS IDEAS PARA MEJORAR TRÁMITES Y PROCESOS YA HAN SIDO TOMADAS EN CUENTA.**

¡Pronto tendremos grandes noticias!

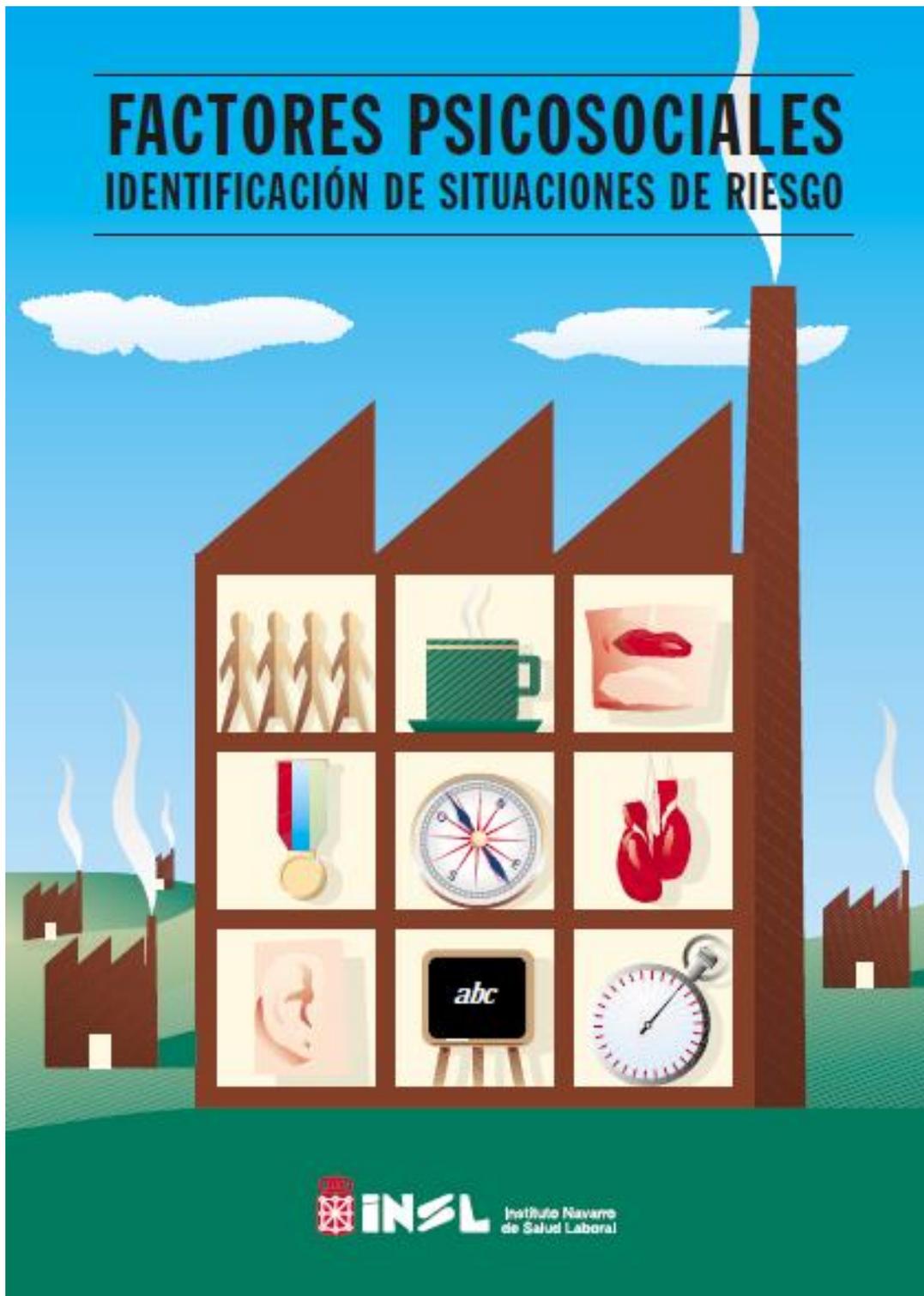




[www.iesgob.ec](http://www.iesgob.ec)

Síguenos en 





<b>SATISFACCIÓN PERCENTIL &gt; 80</b>			
	<b>SITUACIÓN SATISFACTORIA</b>	<b>SITUACIÓN INTERMEDIA</b>	<b>SITUACIÓN NOCIVA</b>
CARGA MENTAL	19,5 %	49,5 %	31,0 %
AUTONOMÍA TEMPORAL	74,7%	15,0%	10,3 %
CONTENIDO DEL TRABAJO	62,1 %	36,8 %	1,1 %
SUPERVISIÓN-PARTICIPACIÓN	78,2 %	21,8 %	0,0 %
DEFINICIÓN DE ROL	86,2 %	13,8 %	0,0 %
INTERÉS POR EL TRABAJADOR	55,2 %	40,1 %	4,6 %
RELACIONES PERSONALES	98,9 %	1,1 %	0,0 %
<b>SATISFACCIÓN PERCENTIL &lt; 20</b>			
	<b>SITUACIÓN SATISFACTORIA</b>	<b>SITUACIÓN INTERMEDIA</b>	<b>SITUACIÓN NOCIVA</b>
CARGA MENTAL	15,4 %	34,1 %	50,5 %
AUTONOMÍA TEMPORAL	57,1 %	17,1 %	25,3 %
CONTENIDO DEL TRABAJO	22,0 %	58,2 %	19,8 %
SUPERVISIÓN-PARTICIPACIÓN	11,0 %	40,6 %	48,4 %
DEFINICIÓN DE ROL	36,3 %	51,6 %	12,1%
INTERÉS POR EL TRABAJADOR	31,1 %	48,9 %	20,0 %
RELACIONES PERSONALES	78,0 %	18,7 %	3,3 %

 <b>MATRIZ DE VALORACIÓN Y APROBACIÓN</b>		C	N	N/A
1	El requisito se encuentra debidamente documentado y cumple con los requisitos definidos			
2	El requisito no tiene errores de sintaxis y morfológicos			
3	El requisito cumple con las expectativas del cliente			
4	El requisito es medible			
5	El requisito no tiene palabras ambiguas			
6	El requisito es claro y cumplible por parte de la organización			
7	El requisito tiene documentado todo lo solicitado			
8	Son claras las dependencias de los requisitos			
9	Se tiene registros de cambios del requisito, en caso que haya cambiado			
10	Se tiene los diferentes roles del sistema			
11	Se realizó el proceso de reunión y se tiene la documentación			
12	Se realizó el cierre y aprobación de la documentación			
13	El requisito cuenta con casos de pruebas			
14	Al requisito se le realizó la ejecución de pruebas en su totalidad			
15	El requisito fue certificado			
16	Los entregables de las pruebas del requisito fueron entregadas y en el tiempo que se debía			
17	Si se realizó cambios se documentó el cambio correctamente			
<b>Observación:</b>				

**Matriz De Riesgos Psicosociales**

**CÓDIGO:IESS-PPIR-RS**

<b>MATRIZ DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>						
N°	RIESGOS PSICOSOCIALES	MANEJO RIESGO PSICOSOCIAL		NIVEL DE RIESGO		
		ADECUADO	INADECUADO	TOLERABLE	TRIVIAL	INTOLETABLE
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
	<b>TOTAL</b>					

<b>FICHA DE PLANEACIÓN DE ACTIVIDADES</b>	
<b>NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:</b>	(Escribe el nombre de la actividad) _____
<b>PARTICIPANTES:</b>	(Número y tipo de personas que participan) _____
<b>TIEMPO DE DURACIÓN:</b>	(Tiempo de ejecución de la actividad) _____
<b>OBJETIVOS:</b>	(Describe los objetivos de la actividad) _____
<b>DESCRIPCIÓN:</b>	(Describe la organización y metodología a utilizar en el desarrollo de la actividad) _____ _____
<b>RECURSOS Y MATERIALES:</b>	(Lista de lugares, recursos y materiales que requiere para el desarrollo de la actividad) _____ _____
<b>VARIANTES:</b>	(Describe las variaciones posibles a la actividad) _____
<b>EVALUACIÓN:</b>	(Prevé un mecanismo de evaluación del logro de los objetivos y beneficios) _____ _____
<b>OBSERVACIONES A TENER EN CUENTA:</b>	(Escribe las anotaciones que consideres necesarias para la implementación de la actividad: grupos de personas a las que se les puede aplicar, adecuación de espacios, aclaraciones sobre las reglas de juego). _____ _____ _____

**Formato de participación**

**CÓDIGO: IESS-PPIR-FPA**

	<b>HOSPITAL DEL IESS AMBATO</b>				
	Departamento:				
	Encargado:				
	Fecha:				
<b>TRABAJADOR</b>	<b>CARGO</b>	<b>C.I</b>	<b>FIRMA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>

**Ficha Histórica**

**CÓDIGO: IESS-PPIR-FH**

	<b>HOSPITAL DEL IESS AMBATO</b>			
	Área:			
	Encargado:			
<b>FECHA</b>	<b>HORA</b>	<b>TRABAJADOR</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRPCIÓN</b>

## ANEXOS

### Anexo 1: Encuesta método de Navarra



**Pregunta 1**

¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?

- A.** No.  
**B.** Sí, ocasionalmente.  
**C.** Sí, cuando la tarea se lo permite.  
**D.** Sí, es la práctica habitual.

**A**  **B**  **C**  **D**

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 2**

¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?

- A.** No, no existe.  
**B.** Sí, aunque en la práctica no se utiliza.  
**C.** Sí, se utiliza ocasionalmente.  
**D.** Sí, se utiliza habitualmente.

**A**  **B**  **C**  **D**

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 3**

¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?

- A.** No.  
**B.** Sí, ocasionalmente.  
**C.** Sí, habitualmente.  
**D.** Sí, puede adelantar trabajo para luego tener más tiempo de descanso.

**A**  **B**  **C**  **D**

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 4**

¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipo, herramientas, etc.) para realizar su tarea?

- A.** No.  
**B.** Sí, algunas veces.  
**C.** Sí, habitualmente.  
**D.** Sí, siempre.

**A**  **B**  **C**  **D**

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 5**

Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?

- A.** No.  
**B.** Sí, oralmente.  
**C.** Sí, por escrito.  
**D.** Sí, por escrito y oralmente.

**A**  **B**  **C**  **D**

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 6**

Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a:

- A.** Un compañero de otro puesto.  
**B.** Una persona asignada. (mantenimiento, refuerzo...)  
**C.** Un encargado y/o jefe superior.  
**D.** No tiene esa opción por cualquier motivo.

**A**  **B**  **C**  **D**

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 7**

Las situaciones de conflictividad entre trabajadores, ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?

- A.** No.  
**B.** Sí, por medio de la intervención del mando.  
**C.** Sí, entre todos los afectados.  
**D.** Sí, mediante otros procedimientos.

**A**  **B**  **C**  **D**

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 8**

¿Pueden los trabajadores elegir sus días de vacaciones?

- A.** No, la empresa cierra por vacaciones en periodos fijos.  
**B.** No, la empresa distribuye periodos vacacionales, sin tener en cuenta las necesidades de los trabajadores.  
**C.** Sí, la empresa concede o no a demanda del trabajador.  
**D.** Sí, los trabajadores se organizan entre ellos, teniendo en cuenta la continuidad de la actividad.

**A**  **B**  **C**  **D**

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 9**

¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc.)?

- A.** No, es función del mando superior o persona encargada.  
**B.** Sí, sólo incidentes menores.  
**C.** Sí, cualquier incidente.

**A**  **B**  **C**

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 10**

¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo (físico y/o mental) requerido por la actividad?

- A.** No, por la continuidad del proceso.  
**B.** No, por otras causas.  
**C.** Sí, las establecidas.  
**D.** Sí, según necesidades.

A  B  C  D

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 11**

¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?

- A.** No.  
**B.** Charlas, asambleas.  
**C.** Comunicados escritos.  
**D.** Sí, medios orales y escritos.

A  B  C  D

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 12**

En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?

- A.** No.  
**B.** Sí, a veces.  
**C.** Sí, habitualmente.  
**D.** Sí, siempre.

A  B  C  D

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 13**

La actuación del mando intermedio respecto a sus subordinados es:

- A.** Únicamente marca los objetivos individuales a alcanzar por el trabajador.  
**B.** Colabora con el trabajador en la consecución de fines.  
**C.** Fomenta la consecución de objetivos en equipo.

A  B  C

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 14**

¿Se recuperan los retrasos?

- A.** No.  
**B.** Sí, durante las pausas.  
**C.** Sí, incrementando el ritmo de trabajo.  
**D.** Sí, alargando la jornada.

A  B  C  D

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 15**

¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?

- A.** Salario por hora (fijo).  
**B.** Salario más prima colectiva.  
**C.** Salario más prima individual.

A  B  C

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 16**

¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?

- A.** No.  
**B.** Sí, de forma oral.  
**C.** Sí, de forma escrita (instrucciones).  
**D.** Sí, de forma oral y escrita.

A  B  C  D

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 17**

¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?

- A.** No, por la ubicación del trabajador.  
**B.** No, por el ruido.  
**C.** No, por otros motivos.  
**D.** Sí, algunas palabras.  
**E.** Sí, conversaciones más largas.

A  B  C  D  E

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 18**

¿Han recibido los mandos intermedios formación para el desempeño de sus funciones?

- A.** No.  
**B.** Sí, aunque no ha habido cambios significativos en el estilo de mando.  
**C.** Sí, algunos mandos han modificado sus estilos significativamente.  
**D.** Sí, la mayoría ha modificado su estilo de mando.

A  B  C  D

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 19**

¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?

- A.** No.  
**B.** Sí, cuando la tarea se lo permite.  
**C.** Sí, en función del tiempo disponible.  
**D.** Sí, siempre se hace en equipo.

**A**  **B**  **C**  **D**

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 20**

¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?

- A.** No.  
**B.** Sí, ocasionalmente.  
**C.** Sí, habitualmente.  
**D.** Sí, cualquier error.

**A**  **B**  **C**  **D**

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 21**

¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de la plantilla?

- A.** No.  
**B.** Sí, una o dos veces al año.  
**C.** Sí, varias veces al año, según surja el motivo.

**A**  **B**  **C**

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 22**

¿El trabajador puede detener el trabajo o ausentarse de su puesto?

- A.** No, por el proceso productivo.  
**B.** No, por otros motivos.  
**C.** Sí, con un sustituto.  
**D.** Sí, sin que nadie le sustituya.

**A**  **B**  **C**  **D**

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 23**

¿Existe, en general, un buen clima en el lugar de trabajo?

- A.** No.  
**B.** Sí, a veces.  
**C.** Sí, habitualmente.  
**D.** Sí, siempre.

**A**  **B**  **C**  **D**

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 24**

¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?

- A.** Se le informa de la tarea desempeñar (cantidad y calidad).  
**B.** Se le informa de los resultados alcanzados con relación a los objetivos que tiene asignados.  
**C.** Se le informa de los objetivos alcanzados por la empresa.  
**D.** Se le anima a participar en el establecimiento de metas.

**A**  **B**  **C**  **D**

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 25**

¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?

- A.** No.  
**B.** Se cambia de manera excepcional.  
**C.** Sí, se rota entre compañeros de forma habitual.  
**D.** Sí, se cambia según lo considera el trabajador.

**A**  **B**  **C**  **D**

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 26**

Ante la incorporación de nuevas tecnologías, nueva maquinaria y/o nuevos métodos de trabajo ¿se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?

- A.** No.  
**B.** Sí, oralmente.  
**C.** Sí, por escrito.  
**D.** Sí, oralmente y por escrito.

**A**  **B**  **C**  **D**

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 27**

¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?

- A.** Relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas.  
**B.** Relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración.  
**C.** Relaciones sólo de colaboración para el trabajo.  
**D.** Ni relaciones personales, ni colaboración para el trabajo.

**A**  **B**  **C**  **D**

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 28**

De los problemas que existen en un departamento, sección... ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?

**A.** Sí.

**B.** No.

**A**  **B**

**Pregunta 29**

¿Han aumentado las bajas de origen psicológico de larga duración en la plantilla?

**A.** Sí.

**B.** No.

**A**  **B**

**Pregunta 30**

¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo en virtud de características físicas o personales?

**A.** Sí.

**B.** No.

**A**  **B**

OBSERVACIONES

---



---



---

OBSERVACIONES

---



---



---

OBSERVACIONES

---



---



---

¿Incluiría usted otros temas que no han sido tratados en esta ficha de evaluación de factores psicosociales?  
Por ejemplo, ¿cuáles?

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

**Muchas gracias por su colaboración.**  
**Le recordamos que toda la información obtenida será tratada de forma confidencial.**

## Anexo 2: Plantilla NTP 394: Satisfacción laboral

### 2.1 ESCALA DE SATISFACCIÓN

	Muy insatisfecho	Insatisf.	Moderad. insatisf.	Ni satisf. ni insatisf.	Moderad. satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1. Condiciones físicas del trabajo							
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3. Tus compañeros de trabajo							
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
5. Tu superior inmediato							
6. Responsabilidad que se te ha asignado							
7. Tu salario							
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa							
10. Tus posibilidades de promocionar							
11. El modo en que tu empresa está gestionada							
12. La atención que se preste a las sugerencias que haces							
13. Tu horario de trabajo							
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
15. Tu estabilidad en el empleo							

### 5.3 CORRELACIONES ENTRE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN Y FACTORES PSICOSOCIALES DEL TRABAJO

	SATISFACCIÓN GENERAL	SATISFACCIÓN INTRÍNSECA	SATISFACCIÓN EXTRÍNSECA
SUPERVISIÓN-PARTICIPACIÓN	-0,64***	-0,61***	-0,51***
DEFINICIÓN DE ROL	-0,51***	-0,44***	-0,46***
RELACIONES PERSONALES	-0,44***	-0,35***	-0,42***
CONTENIDO DEL TRABAJO	-0,38***	-0,43***	-0,19***
INTERÉS POR EL TRABAJADOR	-0,27***	-0,25***	-0,23***
AUTONOMÍA TEMPORAL	-0,21***	-0,21***	-0,19***
CARGA MENTAL	-0,17***	-0,10*	-0,20***

\* ( $p < 0,05$ ); \*\*\* ( $p < 0,001$ )

### 5.4 RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL Y POSICIONAMIENTO EN CADA FACTOR PSICOSOCIAL

SATISFACCIÓN PERCENTIL > 80			
	SITUACIÓN SATISFACTORIA	SITUACIÓN INTERMEDIA	SITUACIÓN NOCIVA
CARGA MENTAL	19,5 %	49,5 %	31,0 %
AUTONOMÍA TEMPORAL	74,7%	15,0%	10,3 %
CONTENIDO DEL TRABAJO	62,1 %	36,8 %	1,1 %
SUPERVISIÓN-PARTICIPACIÓN	78,2 %	21,8 %	0,0 %
DEFINICIÓN DE ROL	88,2 %	13,6 %	0,0 %
INTERÉS POR EL TRABAJADOR	55,2 %	40,1 %	4,6 %
RELACIONES PERSONALES	98,9 %	1,1 %	0,0 %
SATISFACCIÓN PERCENTIL < 20			
	SITUACIÓN SATISFACTORIA	SITUACIÓN INTERMEDIA	SITUACIÓN NOCIVA
CARGA MENTAL	15,4 %	34,1 %	50,5 %
AUTONOMÍA TEMPORAL	57,1 %	17,1 %	25,3 %
CONTENIDO DEL TRABAJO	22,0 %	58,2 %	19,8 %
SUPERVISIÓN-PARTICIPACIÓN	11,0 %	40,6 %	48,4 %
DEFINICIÓN DE ROL	36,3 %	51,6 %	12,1%
INTERÉS POR EL TRABAJADOR	31,1 %	48,9 %	20,0 %
RELACIONES PERSONALES	78,0 %	18,7 %	3,3 %

## Referencia Bibliográfica:

- Gerencie.com. (11 de octubre de 2017). *www.gerencie.com*. Obtenido de *www.gerencie.com*:  
<https://www.gerencie.com/el-ambiente-laboral-es-un-factor-determinante-en-la-productividad-del-trabajador.html>
- Instituto Navarro de Salud Laboral. (2013). *portal.ugt.org*. Obtenido de *portal.ugt.org*:  
<http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/fichas/FichasObservatorio%2039.pdf>
- Aamodt. (2017). *Psicología Industrial*.
- Actrav. (15 de Agosto de 2016). *La cultura de prevención*. Obtenido de  
[http://white.lim.ilo.org/spanish/260ameri/oitreg/activid/proyectos/actrav/proyectos/proyecto\\_ssos/act\\_regionales/uruguay\\_jul2011/culturadelaprevention\\_ret.pdf](http://white.lim.ilo.org/spanish/260ameri/oitreg/activid/proyectos/actrav/proyectos/proyecto_ssos/act_regionales/uruguay_jul2011/culturadelaprevention_ret.pdf)
- Aguaeden. (12 de febrero de 2016). *www.aguaeden.es*. Obtenido de *www.aguaeden.es*:  
<https://www.aguaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factores-de-influencia-positivos-y-negativos>
- al., P. e. (2005). EL CLIMA LABORAL EN CUESTIÓN REVISIÓN BIBLIOGRÁFICO-DESCRIPTIVA Y APROXIMACIÓN A UN MODELO EXPLICATIVO MULTIVARIABLE. *Revista de Ciencias Sociales*, 34.
- Aljure Saab, A. (28 de julio de 2016). *SEMANA*. Obtenido de semana:  
<https://www.semana.com/vida-moderna/articulo/como-tener-un-equilibrio-entre-la-vida-y-el-trabajo/483676>
- Antz. (2014). *Escala de likert*. Obtenido de  
[http://www.ict.edu.mx/acervo\\_bibliotecologia\\_escalas\\_Escala%20de%20Likert.pdf](http://www.ict.edu.mx/acervo_bibliotecologia_escalas_Escala%20de%20Likert.pdf)
- Araujo, M. C., & Leal Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 132-147. Obtenido de  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218188>
- Área Contable y Laboral. (2016). *REMUNERACIÓN LABORAL*. Universidad EAFIT.
- Arenas Ortiz, F., & Andrade Jaramillo, V. (2012). FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y COMPROMISO (ENGAGEMENT) CON EL TRABAJO EN UNA ORGANIZACIÓN DEL SECTOR SALUD DE LA CIUDAD DE CALI, COLOMBIA. *Científicas de América Latina*, 43-56.
- Aristizabal, L. (09 de Octubre de 2015). *Factores de satisfacción e insatisfacción en el trabajo, influyentes en el desempeño laboral de los medicos generales inmersos en las entidades promotoras de salud de la ciudad de cali*. Obtenido de

- [http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/3400/1/Factores\\_satisfaccion\\_insatisfaccion\\_aristizabal\\_2015.pdf](http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/3400/1/Factores_satisfaccion_insatisfaccion_aristizabal_2015.pdf)
- Baena, R. (26 de marzo de 2016). *opusdei.org*. Obtenido de *opusdei.org*:  
<https://opusdei.org/es-ec/document/trabajo-y-familia-pautas-para-conciliar/>
- Barcelo, J. (27 de Mayo de 2015). *10 puntos para elaborar una descripción de puesto de trabajo*. Obtenido de <https://www.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/capital-humano/10-puntos-elaborar-descripcion-puesto-trabajo/>
- Bejarano, B. (2017). *Relación de los riesgos psicosociales con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato .
- Bejarano, P., & Prieto, G. (2013). <http://repository.udem.edu.co>. Obtenido de <http://repository.udem.edu.co>:  
<http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf?sequence=1>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera ed.). (O. Fernández, Ed.) Bogotá: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Cajas Lara, M., Gastiaburo Anchundia, J., Espinel Guadalupe, A., Espinel Guadalupe, J., & Ruperti Lucero, E. (junio de 2017). FACTORES DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA CIUDAD DE MILAGRO. *REVISTA PSICOLOGÍA UNEMI*, 1(1), 15-23.
- Calderón Hernández, G., Murillo Galvis, S. M., & Torres Narváez, K. Y. (2003). CULTURA ORGANIZACIONAL Y BIENESTAR LABORAL. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 109-137.
- Camacaro. (2015). Medio Ambiente.
- Camacaro, P. R. (2010). *www.eumed.net*. Obtenido de *www.eumed.net*:  
<http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/ambiente%20laboral.htm>
- Cazau, P. (30 de Marzo de 2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales* . Obtenido de  
<http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS..pdf>
- CELI, W. J. (2013). MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR

COMPETENCIAS DE LA EMPRESA CIMPEXA S.A. *Cielo*, 45.

- Chiavenato, I. (2004). *Gestión del talento humano*. Obtenido de <https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato.pdf>
- College, D. (08 de enero de 2010). *www.gestiopolis.com*. Obtenido de [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com): <https://www.gestiopolis.com/el-control-como-fase-del-proceso-administrativo/>
- Confederación de Empresarios de Málaga. (2013). *GUÍA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO*. Málaga: CEM.
- Consejo Publico Argentia. (2016). *cadacosaensulugar.org*. Obtenido de [cadacosaensulugar.org](http://cadacosaensulugar.org): [http://cadacosaensulugar.org/familia\\_trabajo.htm](http://cadacosaensulugar.org/familia_trabajo.htm)
- Corcino, M. (21 de mayo de 2013). *EOI*. Obtenido de Escuela de Organización Industrial: <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/05/21/habilidades-y-destreza-en-una-persona/>
- CSO.go. (25 de abril de 2016). *www.cso.go.cr*. Obtenido de [www.cso.go.cr](http://www.cso.go.cr): <https://www.cso.go.cr/tematicas/psicosociales.html>
- Defición ABC. (26 de Octubre de 2016). *Definición de Satisfacción laboral*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/social/satisfaccion-laboral.php>
- Dirección General de Salud Ambiental-DIGESA. (2015).
- Duran, M. d. (2006). Incrementar la participación y la cohesión en un «grupo virtual». *Educación*, 65-83.
- Ecured. (24 de junio de 2018). *www.ecured.cu*. Obtenido de [www.ecured.cu](http://www.ecured.cu): [https://www.ecured.cu/Cohesi%C3%B3n\\_grupoal](https://www.ecured.cu/Cohesi%C3%B3n_grupoal)
- Educación. (2014). *Sección de Evaluación y Calidad*. Obtenido de Sección de Evaluación y Calidad: <https://www.educacion.navarra.es/web/dpto/evaluacion-y-calidad/evaluacion/evaluacion-externa/evaluacion-de-navarra>
- ESCOBAR VALENCIA, M. (2005). LAS COMPETENCIAS LABORALES: ¿La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones? *ESTUDIOS GERENCIALES*, 31-55.
- Facultad de Biología. UCM. (24 de Febrero de 2016). *Prueba de Chi-cuadrado*. Obtenido de [http://e-stadistica.bio.ucm.es/web\\_spss/proc\\_chi.html](http://e-stadistica.bio.ucm.es/web_spss/proc_chi.html)
- Gallardo, Y., & Moreno, A. (07 de Noviembre de 2013). *Recolección de la información*. Obtenido de <http://www.unilibrebaq.edu.co/unilibrebaq/Ciul/documentos/MODULOS/mod3recoleccioninform.pdf>

- Gan Busto , F., & Triginé, J. (2006). *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones*. España: Díaz de Santos .
- Geoasbuilt. (08 de Septiembre de 2016). *La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral*. Madrid: Prevención de Riesgos Laborales. Nivel Superior. Obtenido de <http://www.geoasbuilt.es/tutoriales/prl/b0203.pdf>
- Gil Flores, J. (2007). LA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 83-106.
- Gil-Monte, P. (2009). *Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública*. Obtenido de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-57272009000200003](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272009000200003)
- Giraldo & Gutierrez. (2016, pág. 34).
- Gómez, P. (12 de Agosto de 2013). *Competencias laborales: base para mejorar la empleabilidad de las personas*. Obtenido de [file:///C:/Users/Usuari/Downloads/competencias\\_laborales\\_base\\_mejora\\_empleabilidad\\_personas%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Usuari/Downloads/competencias_laborales_base_mejora_empleabilidad_personas%20(2).pdf)
- GONÇALVES GANDARA , J. M., GONÇALVES DE HARO, M., & NARLOCH SASS DE HARO , C. (2014). LA IMPORTANCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS: EL CASO DE BLUE TREE HOTELS. *ResearchGate*, 21.
- González Santa Cruz, F., & Guzmán, L. (2014). Satisfacción laboral y compromiso organizativo en los recursos humanos de la hostelería de Córdoba (España): Influencia de la tipología contractual y la jornada de trabajo. *Intangible Capital*, 189-211.
- González, N. A. (2019). DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, BAJO LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC-OHSAS 18001 EN EL PROCESO DE FABRICACION DE COSMÉTICOS PARA LA EMPRESA WILCOS S.A. *Cielo*, 18.
- Gordón , P. (2015). *La influencia de los Factores Psicosociales en la Satisfacción Laboral de los servidores de la Dirección de Talento Humano de la Universidad Central del Ecuador*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Gracia, J., Meléndez, A., & Vaquero, M. (09 de Marzo de 2014). *Evaluación de la satisfacción laboral en una empresa del sector sanitario*. Obtenido de [http://www.juntadeandalucia.es/empleo/recursos/dg\\_prl/prevexpo/2010/posteres/2010](http://www.juntadeandalucia.es/empleo/recursos/dg_prl/prevexpo/2010/posteres/2010)

\_05\_19-poster\_06-evaluacion\_satisfaccion\_laboral\_empresa\_sector\_sanitario-javier\_gracia\_rivera.pdf

Graterol, R. (19 de Marzo de 2015). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <https://jofilop.files.wordpress.com/2011/03/metodos-de-investigacion.pdf>

Gross, M. (05 de Junio de 2012). *Pensamiento Imaginactivo*. Obtenido de Las 8 teorías más importantes sobre la:

[http://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_mdl/pos/E/CO/AM/09/Las\\_8\\_teorias.pdf](http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/pos/E/CO/AM/09/Las_8_teorias.pdf)

Guamán, M., Bejarano, B., & Gaibor, I. (2017). *Los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral: Un estudio descriptivo de corte transeccional aplicado al personal administrativo de instituciones de Educación Superior en la República del Ecuador*. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuari/Downloads/754-2996-1-PB.pdf>

Hernández, R., Fernández - Collado, C., & Baptista Lucio, P. (01 de Julio de 2006). *Metodología de la investigación*. Obtenido de [https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis\\_sampieri\\_unidad\\_1-1.pdf](https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis_sampieri_unidad_1-1.pdf)

Herzberg. (16 de septiembre de 2013). *Politécnico Grancolombiano*. Obtenido de <http://sigma.poligran.edu.co/politecnico/apoyo/administracion/admon1/pags/juego%20Ocarrera>

Herzberg, F., Mausner, & Snyderman. (1967). *Teoría del Factor Dual - Great*. Pittsburg: House R. Wigdor.

Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo. (01 de Octubre de 2013). *Jornada y horarios de trabajo*. Obtenido de <http://www.oect.es/Observatorio/5%20Estudios%20tecnicos/Encuestas%20de%20condiciones%20de%20trabajo/Encuestas%20especificas/Jornada%20y%20Horarios%20de%20Trabajo.pdf>

Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo. (2013 pág. 3).

Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo. (2 de Abril de 1991). *NTP 394:*

*Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. Obtenido de

[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp\\_394.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf)

Instituto Navarro de Salud Laboral . (2002, pág. 5).

Instituto Navarro de Salud Laboral. (2002). *Factores Psicosociales identificación de situaciones de riesgo*. Obtenido de

<https://w3.ual.es/GruposInv/Prevencion/evaluacion/procedimiento/F.%20Factores%20Psicosociales.pdf>

Instituto Navarro de Salud Laboral. (2002, pág. 7).

INTERCAM. (2015). *Seguridad Industrial*.

Iriarte, L. (18 de Noviembre de 2015). *Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de Enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra*. Obtenido de <http://academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/6156/TFM.pdf?sequence=1>

Isotools. (2016). Control.

Jacinto, C., & Gallart, M. A. (1998). *Por una segunda oportunidad, La formación para el trabajo de jóvenes vulnerables*. Montevideo: Cinterfor.

Jaureguiberry, M. (19 de Noviembre de 2014). *¿Qué es la Capacitación?* Obtenido de <http://www.fio.unicen.edu.ar/usuario/segumar/Laura/material/Que%20es%20la%20Capacitaci%F3n.pdf>

Jiménez., B. M. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Med Segur Trab*, 7-13.

Laborales, Instituto Vasco de Seguridad y Salud. (2014). *Factores de Riesgo*.

Larregui , S. (03 de Junio de 2013). *El talento humano y sus competencias*. Obtenido de [http://www.th.usm.cl/wp-content/files\\_flutter/1253215645rrhh.pdf](http://www.th.usm.cl/wp-content/files_flutter/1253215645rrhh.pdf)

López Más, J. (2005). MOTIVACIÓN LABORAL Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA TEORÍA DE FREDERICK HERZBERG. *Revistas de investigación UNMSM*, 25-36.

López, M. (2009). *Consecuencias psicosociales del trabajo en el personal de enfermería como indicadores subjetivos de rendimiento desde el enfoque de la gestión de de los recursos humanos*. Murcia: Univesidad de Murcia.

Lozano , D., & Abello, Á. (2013). *Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ambito laboral*. Bogotá: Facultad de administración Universidad del Rosario.

Maltin, M. (2002). *Factores Psicosociales*. Pamplona: Instituto Navarro de Salud Laboral.

Marín, A. (01 de Octubre de 2016). *Cómo realizar la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa. Métodos del INSL y DECORE*. Obtenido de <http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Psicosociologia/Metodologas%20de%20evaluacin/Metodo%20Instituto%20Navarro%20de%20Salud%20Laboral%20y%20Decore.pdf>

Martínez, C. (2009). *Exposición a factores de riesgo psicosocial, salud, estrés, y satisfacción*

- de médicos residentes y posgradistas que laboran en el Hospital Eugenio Espejo de la ciudad de Quito, 2009.* Quito: Univesidad San Francisco de Quito.
- Maslow, A. (1954). *Teoría de las necesidades.* Barcelona: Kairós.
- Mcgregor, D. (1966). *El lado humano de las organizaciones.* Michigan: Harvard.
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1983). LA MEDIDA DE LA SATISFACCION LABORAL EN CONTEXTOS ORGANIZACIONALES: EL CUESTIONARIO DE SATISFACCION S20/23. *Psicologemas*, 59-74.
- Mengual Recuerda, A., Juárez Varón, D., Sempere Ripoll , F., & Rodríguez Villalobos, A. (2012). LA GESTIÓN DEL TIEMPO COMO HABILIDAD DIRECTIVA. *Revista de investigación*, 4-5.
- Ministerio de Relaciones Laborales . (27 de Septiembre de 2013). *Factores y riesgos laborales psicosociales: nuevos riesgos laborales emergentes e introducción a la evaluación.* Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>
- Ministerio de Salud. (2005). *GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES.* Lima : Área de Capacitación y Apoyo a la Gestión.
- Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España. (23 de Marzo de 2014). *NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción.* Obtenido de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp\\_394.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf)
- Ministerio del Trabajo y Salud. (10 de mayo de 2008). *www.mtss.gub.uy.* Obtenido de [www.mtss.gub.uy](http://www.mtss.gub.uy): <https://www.mtss.gub.uy/web/mtss/horario-de-trabajo>
- Minsalud. (17 de Diciembre de 2016). *Entorno laboral saludable .* Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/entorno-laboral-saludable-incentivo-ths-final.pdf>
- Montero-Martínez, R. (2011). SISTEMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL Y PROCESOS BASADOS EN EL COMPORTAMIENTO: ASPECTOS CLAVES PARA UNA IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN EXITOSAS. *ISSN*, 12-18.
- Moreno , B., & Báez , C. (Noviembre de 2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.* Obtenido de <http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

- Morillas, A. (19 de Junio de 2016). *Muestreo en poblaciones finitas*. Obtenido de <http://webpersonal.uma.es/~morillas/muestreo.pdf>
- Naranjo Pereira, M. L. (2009). MOTIVACIÓN: PERSPECTIVAS TEÓRICAS Y ALGUNAS CONSIDERACIONES DE SU IMPORTANCIA EN EL ÁMBITO EDUCATIVO. *Revista Educación* , 153-170.
- Naranjo, D. L. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *CES Salud Pública*, 80-84.
- Neffa, J. C. (2013). *LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO CONTRIBUCIÓN A SU ESTUDIO*. Buenos Aires: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales CEIL-CONICET.
- Observatorio de riesgos psicosociales. (01 de Septiembre de 2012). *Factores psicosociales contenido de la tarea*. Obtenido de <http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/fichas/Fichas09%20Contenido%20de%20la%20tarea.pdf>
- Oficina Internacional del Trabajo . (2005). La relación de trabajo. *Conferencia Internacional del Trabajo*.
- OMS. (01 de Noviembre de 2017). *Protección de la salud de los trabajadores*. Obtenido de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs389/es/>
- Ortíz, S. (2017). *Influencia de los riesgos psicosociales en el desempeño de los trabajadores de la empresa alimenticia ENVAGRIF C.A.* . Quito: Universidad Andina Simón Bolívar .
- Palavecino, C. (29 de Marzo de 2013). *Apunte sobre remuneraciones*. Obtenido de [file:///C:/Users/Usuari/Downloads/Unidad\\_7\\_remuneraciones.pdf](file:///C:/Users/Usuari/Downloads/Unidad_7_remuneraciones.pdf)
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505. Obtenido de [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000300010&lng=es&tlng=pt](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010&lng=es&tlng=pt).
- Peña, C. (07 de Junio de 2015). *LA MOTIVACIÓN LABORAL COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN EN LAS ORGANIZACIONES EMPRESARIALES*. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/4152/TFG001138.pdf?sequence=1>
- Perez, O. (24 de mayo de 2016). *blog.peoplenext.com.mx*. Obtenido de

- blog.peoplenext.com.mx: <http://blog.peoplenext.com.mx/importancia-de-la-gestion-de-talento-humano-en-la-empresa>
- Pulido Martínez, H. C. (2004). EN BÚSQUEDA DE UNA PSICOLOGÍA CRÍTICA EN LOS ÁMBITOS LABORALES. *Univ. Psychol. Bogotá (Colombia)*, 213-222.
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EMPRESA VIGILANTES ASOCIADOS COSTA ORIENTAL DEL LAGO. *NEGOTIUM*, 3(9), 33-51.  
Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/782/78230903/>
- RANDSTAND. (09 de abril de 2015). *www.randstad.com.ar*. Obtenido de [www.randstad.com.ar](http://www.randstad.com.ar): [https://www.randstad.com.ar/tendencias-360/archivo/el-ambiente-laboral-eso-que-siempre-esta-y-muchas-veces-no-prestamos-atencion\\_57/](https://www.randstad.com.ar/tendencias-360/archivo/el-ambiente-laboral-eso-que-siempre-esta-y-muchas-veces-no-prestamos-atencion_57/)
- Recalde , H. (2012). *Metodología de la Investigación*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Registros, C. N. (30 de noviembre de 2015). *www.cnr.gob.sv*. Obtenido de [www.cnr.gob.sv](http://www.cnr.gob.sv): <http://www.cnr.gob.sv/conceptos-generales-de-seguridad-y-salud-ocupacional-glosario/>
- Rodríguez , M. (19 de Agosto de 2013). *Guía de Tesis*. Recuperado el 23 de Agosto de 2015, de <https://guiadetesis.wordpress.com/2013/08/19/acerca-de-la-investigacion-bibliografica-y-documental/pdf>
- Rodríguez. (2005). LA PSICOLOGÍA EN EL ESCENARIO DELTRABAJO. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala* , 66-67.
- Rodríguez, M. (23 de Junio de 2009). *Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos?* Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv2n3/v2n3-6.pdf>
- Rojas, P. G. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Cielo*.
- Rua, F. (01 de Diciembre de 2016). *Análisis de Tablas de Contingencia*. Obtenido de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/8139/1/CONTINGENCIA.pdf>
- Rubben Martinez, H. D. (2005). El clima organizacional y la satisfacción laboral un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *cielo*, 3.
- Rucci. (2008). *Psicología Industrial*.
- Ruíz García, A. (2015). Sobrecarga laboral y autonomía en trabajadores sociales en relación con el síndrome de burnout. *Universidad de la Rioja*, 19.

- Sánchez , R., Jimenez, V., & Parra , R. (07 de Abril de 2013). *Afrontamiento del personal de enfermería frente a la crisis actual propuestas de mejora*. Obtenido de file:///C:/Users/Usuari/Downloads/102-323-1-PB.pdf
- Sánchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfaccion en el trabajo y bienestar psicologico en trabajadores de una industria cerealera*. Rosario- Campus Lagos: Universidad Abierta Interamericana.
- Sarsosa-Prowesk, K. (2013). Caracterización de los riesgos psicosociales intralaborales en jefes asistenciales de cinco clínicas nivel III de Santiago de Cali (Colombia). *Gerenc. Polit. Salud, Bogotá (Colombia)*, 341-361.
- Segredo Pérez, A. M. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 385-393.
- Seguridad y Salud. (2013). *www.utpl.edu.ec*. Obtenido de *www.utpl.edu.ec*: <https://www.utpl.edu.ec/sites/default/files/educacioncontinua/Seguridad-y-Salud-Ocupacional.pdf>
- SENPLADES. (2013). *Plan Nacional del Buen vivir y la parte de garantizar la prestación de servicios públicos de calidad con calidez*. Quito, Ecuador: SENPLADES.
- Soto, B. (28 de Marzo de 2016). *Qué es el clima organizacional*. Obtenido de <https://www.gestion.org/recursos-humanos/clima-laboral/4004/que-es-el-clima-organizacional/>
- Sunshinecity. (2017). *PSICOPREVEN Tecnología y Prevención*. Obtenido de psicopreven: <http://www.psicopreven.com/noticias-de-la-prevencion/93-contenido-de-la-tarea>
- Tapia Ballesteros, P., Saracostti Schwartzman, M., & Castillo Cárdenas, L. (2016). Balance entre familia y trabajo: Un análisis comparativo de Chile y España desde una Normativa Internacional hacia Regulaciones Laborales. *Revista Ius et Praxis*, 1( 22), 493 - 524.
- Univesidad Internacional de Valencia. (30 de Enero de 2017). *¿De qué se ocupa la psicología industrial?* Obtenido de <https://www.universidadviu.es/psicologia-industrial/>
- Unsa. ( 2016, pág. 13).
- UPLOAD.wikimedia. (2016). Obtenido de [https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/b/bc/1.\\_CAPACIDAD%2C\\_HABILIDAD\\_Y\\_COMPETENCIA.pdf](https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/b/bc/1._CAPACIDAD%2C_HABILIDAD_Y_COMPETENCIA.pdf)
- Valadez , L. (31 de Agosto de 2012). *Balance trabajo-familia: México y Nuevo León en perspectiva internacional* . Obtenido de <https://dspace.lboro.ac.uk/dspace->

- jspui/bitstream/2134/17407/1/Valadez%20-%20Balance%20Trabajo-Familia.pdf
- Vega, M. M. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *sciencedirect*, 39-69.
- Velasco, R. (5 de Febrero de 2015). *Modelo de cultura organizacional y alineación estratégica para una maquiladora de exportación*. Obtenido de <http://www.itson.mx/publicaciones/Documents/tesis-doct/modelodecultura.pdf>
- Vieco, G., & Llanos, R. (02 de Agosto de 2014). *Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v31n2/v31n2a09.pdf>
- Voydanoff, P. (2005). Toward a conceptualization of perceived work-family fit and balance: A demands and resources approach. *Journal of Marriage and Family*(67), 822-836.
- World Health Organization. (23 de Abril de 2014). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS*. Obtenido de Contextualización, Prácticas y Literatura de Apoyo: [http://www.who.int/occupational\\_health/evelyn\\_hwp\\_spanish.pdf](http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf)
- Yañez, K. (2011). *Propuesta para la implementación de un programa de Prevención de Riesgos Psicosociales entre el personal de servicios inmediatos que practica tanatopraxia y el personal encargado de inhumaciones y traslados en Parquesanto del Ecuador S.A. PQE., Quito 2011*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Zurita , N. (2016). *El Reconocimiento del Talento Humano y el Éxito Organizacional en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo*. Ambato: Univesidad Técnica de Ambato.
- Gerencie.com. (11 de octubre de 2017). *www.gerencie.com*. Obtenido de [www.gerencie.com](http://www.gerencie.com): <https://www.gerencie.com/el-ambiente-laboral-es-un-factor-determinante-en-la-productividad-del-trabajador.html>
- Instituto Navarro de Salud Laboral. (2013). *portal.ugt.org*. Obtenido de [portal.ugt.org](http://portal.ugt.org): <http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/fichas/FichasObservatorio%2039.pdf>
- al., P. e. (2005). EL CLIMA LABORAL EN CUESTIÓN REVISIÓN BIBLIOGRÁFICO-DESCRIPTIVA Y APROXIMACIÓN A UN MODELO EXPLICATIVO MULTIVARIABLE. *Revista de Ciencias Sociales*, 34.
- Baena, R. (26 de marzo de 2016). *opusdei.org*. Obtenido de [opusdei.org](http://opusdei.org): <https://opusdei.org/es-ec/document/trabajo-y-familia-pautas-para-conciliar/>
- BEJARANO, P. G. (2013). <http://repository.udem.edu.co>. Obtenido de

- [http://repository.udem.edu.co:](http://repository.udem.edu.co)  
<http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf?sequence=1>
- Camacaro, P. R. (2010). *www.eumed.net*. Obtenido de [www.eumed.net](http://www.eumed.net):  
<http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/ambiente%20laboral.htm>
- CELI, W. J. (2013). MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS DE LA EMPRESA CIMPEXA S.A. *Cielo*, 45.
- College, D. (08 de enero de 2010). *www.gestiopolis.com*. Obtenido de [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com):  
<https://www.gestiopolis.com/el-control-como-fase-del-proceso-administrativo/>
- CONSEJO PUBLICO ARGENTIA. (2016). *cadacosaensulugar.org*. Obtenido de [cadacosaensulugar.org](http://cadacosaensulugar.org): [http://cadacosaensulugar.org/familia\\_trabajo.htm](http://cadacosaensulugar.org/familia_trabajo.htm)
- Duran, M. d. (2006). Incrementar la participación y la cohesión en un «grupo virtual». *Educar*, 65-83.
- Ecured. (24 de junio de 2018). *www.ecured.cu*. Obtenido de [www.ecured.cu](http://www.ecured.cu):  
[https://www.ecured.cu/Cohesi%C3%B3n\\_grupal](https://www.ecured.cu/Cohesi%C3%B3n_grupal)
- Educacion. (2014). *Sección de Evaluación y Calidad*. Obtenido de Sección de Evaluación y Calidad: <https://www.educacion.navarra.es/web/dpto/evaluacion-y-calidad/evaluacion/evaluacion-externa/evaluacion-de-navarra>
- FELIPE ARENAS ORTIZ, V. A. (2012). FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y COMPROMISO (ENGAGEMENT) CON EL TRABAJO EN UNA ORGANIZACIÓN DEL SECTOR SALUD DE LA CIUDAD DE CALI, COLOMBIA. *Científicas de América Latina*, 43-56.
- González Santa Cruz, F., & Guzmán, L. (2014). Satisfacción laboral y compromiso organizativo en los recursos humanos de la hostelería de Córdoba (España): Influencia de la tipología contractual y la jornada de trabajo. *Intangible Capital*, 189-211.
- GONZÁLEZ, N. A. (2019). DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, BAJO LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC-OHSAS 18001 EN EL PROCESO DE FABRICACION DE COSMÉTICOS PARA LA EMPRESA WILCOS S.A. *Cielo*, 18.
- Jiménez., B. M. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Med Segur Trab*, 7-13.

- Maltin, M. (2002). *Factores Psicosociales*. Pamplona: Instituto Navarro de Salud Laboral. Ministerio del Trabajo y Salud. (10 de mayo de 2008). [www.mtss.gub.uy](http://www.mtss.gub.uy). Obtenido de [www.mtss.gub.uy: https://www.mtss.gub.uy/web/mtss/horario-de-trabajo](https://www.mtss.gub.uy/web/mtss/horario-de-trabajo)
- Montero-Martínez, R. (2011). SISTEMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL Y PROCESOS BASADOS EN EL COMPORTAMIENTO: ASPECTOS CLAVES PARA UNA IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN EXITOSAS. *ISSN*, 12-18.
- Naranjo, D. L. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *CES Salud Pública*, 80-84.
- PULIDO-MARTÍNEZ, H. C. (2004). EN BÚSQUEDA DE UNA PSICOLOGÍA CRÍTICA EN LOS ÁMBITOS LABORALES. *Univ. Psychol. Bogotá (Colombia)* , 213-222.
- Registros, C. N. (30 de noviembre de 2015). [www.cnr.gob.sv](http://www.cnr.gob.sv). Obtenido de [www.cnr.gob.sv](http://www.cnr.gob.sv): <http://www.cnr.gob.sv/conceptos-generales-de-seguridad-y-salud-ocupacional-glosario/>
- Rodriguez. (2005). LA PSICOLOGÍA EN EL ESCENARIO DELTRABAJO. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala* , 66-67.
- Rojas, P. G. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Cielo*.
- Rubben Martinez, H. D. (2005). El clima organizacional y la satisfacción laboral un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *cielo*, 3.
- Sarsosa-Prowesk, K. (2013). Caracterización de los riesgos psicosociales intralaborales en jefes asistenciales de cinco clínicas nivel III de Santiago de Cali (Colombia). *Gerenc. Polit. Salud, Bogotá (Colombia)*, 341-361.
- Seguridad y Salud. (2013). [www.utpl.edu.ec](http://www.utpl.edu.ec). Obtenido de [www.utpl.edu.ec](http://www.utpl.edu.ec): <https://www.utpl.edu.ec/sites/default/files/educacioncontinua/Seguridad-y-Salud-Ocupacional.pdf>