



## **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL  
MODALIDAD PRESENCIAL

Informe final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención del Título de Psicóloga Industrial.

**TEMA:**

---

“LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL EN EL SECTOR DE MANTENIMIENTO DE LAS REDES AEREAS DE LA “EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO”, EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, CANTÓN AMBATO.

---

AUTOR: JESSICA MONSERRATE NARANJO VERA

TUTORA: PSIC. IND. ALEXANDRA ELIZABETH COUSIN CAMACHO

Ambato- Ecuador  
2013

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

**CERTIFICA:**

Yo, Psicóloga Industrial ALEXANDRA ELIZABETH COUSIN CAMACHO CC **1802610723** en mi calidad de Tutora del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL EN EL SECTOR DE MANTENIMIENTO DE LAS REDES AEREAS DE LA “EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO”, EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, CANTÓN AMBATO, desarrollado por la Srta. Egresada Jéssica Monserrate Naranjo Vera, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 19 de Julio 2013.

.....  
Psc. Ind. Alexandra Elizabeth Cousin Camacho

**TUTORA**

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

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

.....

### **AUTORA**

Jéssica Monserrate Naranjo Vera

C.C: 180464585-9

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: “LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL EN EL SECTOR DE MANTENIMIENTO DE LAS REDES AEREAS DE LA “EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO”, EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, CANTÓN AMBATO autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

.....  
**AUTORA**

Jéssica Monserrate Naranjo Vera

C.C.180464585-9

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

La Comisión de estudio y calificación del Informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL EN EL SECTOR DE MANTENIMIENTO DE LAS REDES AEREAS DE LA “EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO”, EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, CANTÓN AMBATO, presentada por la Srta. Jéssica Monserrate Naranjo Vera egresada de la Carrera de Psicología Industrial promoción: Marzo – Agosto 2011, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

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

Ambato, 26 de Noviembre 2013.

.....  
**Dr. Mg. Nuñez Espinoza Marcelo Wilfrido**  
**C.I.: 1801320027**  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

.....  
**Psc. Ind. Ortuño P. Edwin Santiago**  
**C.I.: 1802680403**  
**MIEMBRO**

.....  
**Lic. Mg. Nieto Viteri Paulina Alexandra**  
**C.I.: 1708750086**  
**MIEMBRO**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de Investigación se lo dedico a Dios por ser a diario mi principal aliento y respaldo incondicional. A mis padres porque me han brindado el apoyo sin medida en el transcurso de mi vida profesional y personal, ya que su ejemplo y cariño fue motivo para llegar donde estoy. A mis pastores Oscar San Andrés y Luisa Franco, los cuales que me han otorgado confianza en mí misma pero sobretodo la seguridad y paciencia en Dios.

A mis amigas Jeaneth Villacís, Lorena Solis, Amparito Balseca y Viviana Laguna quienes me han brindado su amistad y los ánimos para culminar mis estudios.

Sin ellos nada de esto se pudo haber logrado.

## **AGRADECIMIENTO**

A los licenciados/as de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, por haberme impartido sus conocimientos y seguir avanzando con mi carrera.

A la Universidad Técnica de Ambato por haberme brindado una valiosa formación académica y la oportunidad de aprender y adquirir vastos conocimientos de mi área de estudio.

## ÍNDICE

Portada .....	i
Aprobación del tutor del trabajo de graduación o titulación .....	ii
Autoría de la investigación .....	iii
Cesión de derechos de autor .....	iv
Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación	
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento .....	vii
Índice .....	viii
Índice De Cuadros .....	xi
Índice De Gráficos .....	xii
Resumen Ejecutivo .....	xiii
Introducción .....	1
CAPÍTULO I.....	3
1. EL PROBLEMA .....	3
1.1 TEMA.....	3
1.2 Planteamiento Del Problema .....	3
1.2.1 Contextualización .....	3
1.2.2 Análisis Crítico.....	7
1.2.3 Prognosis.....	10
1.2.4 Formulación del Problema.....	10
1.2.5 Preguntas y directrices .....	11
1.2.6 Delimitación del objeto de estudio .....	11
1.3. Justificación .....	11
1.4. Objetivos.....	13
1.4.1 Objetivo General.....	13
1.4.2 Objetivos Específicos .....	13
CAPÍTULO II.....	14
2. MARCO TEÓRICO .....	14
2.1 Antecedentes Investigativos .....	14
2.2 Fundamentaciones.....	17
2.2.1 Filosófica.....	17
2.2.2 Epistemológica.....	17

2.2.3 Ontológica .....	17
2.2.4 Axiológica .....	18
2.2.5 Fundamentación Legal .....	18
2.3 Categorías Fundamentales .....	24
2.3.1 Fundamentación Teórica de la Variable Independiente .....	25
2.3.2 Fundamentación Teórica De La Variable Dependiente .....	60
2.4 Hipótesis .....	71
2.5 Señalamiento de Variables .....	72
CAPÍTULO III.....	82
3. Metodología .....	73
3.1 Enfoque.....	73
3.2 Modalidad básica de la investigación.....	74
3.3 Nivel o tipo de investigación.....	74
3.4 Población y muestra.....	76
3.5 Operacionalización de variables Variable Independiente:.....	77
3.6 Recolección de Información.....	79
3.7 Procesamiento y Análisis .....	79
CAPÍTULO IV.....	81
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	81
4.1 análisis de los resultados .....	81
4.2 Comprobación De Hipótesis.....	91
4.2.1 Planteamiento de la hipótesis.....	91
4.2.2 Nivel de significación .....	91
4.2.3 Región de Aceptación y Rechazo.....	92
CAPÍTULO V.....	103
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	103
CAPÍTULO VI.....	98
6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA .....	99
6.3 Justificación.....	100
6.4 Objetivos .....	101
6.4.1 General.....	101
6.4.2 Específicos .....	101
6.5 Análisis de Factibilidad.....	102
6.6 Fundamentación Científico Técnica .....	103
6.7. Modelo Operativo .....	127
6.8 Administración de la Propuesta.....	129

6.9 Plan de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta.....	130
Bibliografía:.....	131
Linkografía .....	132
ANEXOS .....	133
Anexo 1 Encuesta a los colaboradores de la Empresa Eléctrica .....	133
Anexo 2 Fotos de los colaboradores del sector de Mantenimiento .....	136
Anexo 3 Fotos del sector de Mantenimiento de Redes.....	137
Anexo 4 Aplicación de la Encuesta a los colaboradores.....	138
Anexo 5 Tabla del Chi Cuadrado .....	139

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Población y Muestra .....	76
Cuadro N° 2: Operacionalización de la Variable Independiente .....	77
Cuadro N° 3: Operacionalización de la Variable Dependiente.....	78
Cuadro N° 4: Recolección de Información .....	79
Cuadro N° 5 Factores Externos e Interno .....	81
Cuadro N° 6 Cambios Físicos, Cognitivos, conductuales o sociales. ....	82
Cuadro N° 7 Condiciones de trabajo.....	83
Cuadro N° 8 Entorno Físico .....	84
Cuadro N° 9 Características Individuales .....	85
Cuadro N° 10 Conducta Agresiva .....	86
Cuadro N° 11 Conducta Pasiva .....	87
Cuadro N° 12 Conducta Asertiva.....	88
Cuadro N° 13 Objetivos corto, mediano, largo plazo .....	89
Cuadro N° 14 Satisfacción Laboral .....	90
Cuadro N° 15 Entrevista a colaboradore .....	92
Cuadro N° 16 Frecuencias Esperadas.....	93
Cuadro N° 17 Cálculo del Chi-Cuadrado .....	93
Cuadro N° 18 Taller # 1 .....	114
Cuadro N° 19 Taller # 2 .....	118
Cuadro N° 20 Taller # 3 .....	122
Cuadro N° 21 Modelo Operativo.....	128
Cuadro N° 22 Administracion de la Propuesta.....	129
Cuadro N° 23 Plan de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta .....	130

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1	Árbol de Problemas .....	7
Gráfico N° 2	Categorías Fundamentales .....	24
Gráfico N° 3	Factores Externos e Internos.....	81
Gráfico N° 4	Cambios Físicos, Cognitivos, conductuales o sociales.....	82
Gráfico N° 5	Condiciones de trabajo .....	83
Gráfico N° 6	Entorno Físico .....	84
Gráfico N° 7	Características Individuales.....	85
Gráfico N° 8	Conducta Agresiva .....	86
Gráfico N° 9	Conducta Pasiva .....	87
Gráfico N° 10	Conducta Asertiva .....	88
Gráfico N° 11	Objetivos corto, mediano, largo plazo.....	89
Gráfico N° 12	Satisfacción Laboral .....	90
Gráfico N° 13	Region de aceptacion y rechazo .....	92

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE: PSICOLOGIA INDUSTRIAL**  
**MODALIDAD: PRESENCIAL**  
**RESUMEN EJECUTIVO**

**TEMA:** “LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL EN EL SECTOR DE MANTENIMIENTO DE LAS REDES AEREAS DE LA “EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO”, EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, CANTÓN AMBATO.

**AUTORA:** Jéssica Monserrate Naranjo Vera

**TUTORA:** Psic. Ind Alexandra Elizabeth Cousin Camacho

**Resumen**

El trabajo es un área muy importante en la vida de la gente, el trabajo remunerado nos permite sufragar nuestros gastos, planificar y organizar la vida en sentido amplio, y desarrollarnos como individuos, además de ser un aspecto central en la Organización de las sociedades desarrolladas.

Puesto que son riesgos que siempre han existido pero es hora cuando están saliendo a la luz. El campo de la seguridad y salud siempre he estado orientado a reducir la siniestralidad. En países que han logrado reducir considerablemente los accidentes laborales graves y mortales se han visto que el absentismo laboral que aún se sigue produciendo depende en gran medida de estos factores, que hasta entonces no se habían tenido en cuenta prácticamente. Se trata de tener una consideración global de las condiciones de trabajo, que tenga en cuenta la organización y gestión de la empresa como elementos importantes en la protección de la salud de los trabajadores. En la actualidad existe gran consenso respecto a que los Riesgos Psicosociales es una variable fundamental dentro del rendimiento laboral, sin embargo, al no haber claridad respecto a cómo se relaciona dicha variable como un indicador de una organización, presentando importantes dificultades a la hora de definir su influencia y la falta de investigación en la ciudad de Ambato, con temas relacionados con respecto a promover una calidad de vida en las organizaciones. El presente trabajo se realizó con el propósito de determinar la relación entre Los Riesgos Psicosociales, Rendimiento Laboral de la Empresa Eléctrica Ambato. Se asignaron al azar a los colaboradores de cada empresa para la aplicación de los respectivos cuestionarios para identificar los posibles Riesgos a los cuales se están enfrentando los colaboradores, obteniendo como principales resultados que existe un grado de asociación implícita entre: Los Riesgos Psicosociales y el Rendimiento Laboral.

**Palabras claves:** Riesgos Psicosociales, Rendimiento Laboral, Empresa Eléctrica, Cuestionarios, Calidad de vida Laboral, Investigación, Colaborador, Organización, Políticas, Normas, Proyecto.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE: PSICOLOGIA INDUSTRIAL**  
**MODALIDAD: PRESENCIAL**  
**RESUMEN EJECUTIVO**

**EXECUTIVE SUMMARY**

**TOPIC: “PSYCHOSOCIAL RISKS AND ITS IMPACT ON WORK PERFORMANCE IN THE FIELD OF AIR NETWORK MAINTENANCE OF "AMBATO ELECTRIC COMPANY", IN THE PROVINCE OF TUNGURAHUA, CANTON AMBATO.**

**AUTHOR:** Jéssica Monserrate Naranjo Vera

**TUTORA:** Psic Alexandra Elizabeth Cousin Camacho

**Summary**

Working is a really important issue in peoples' life because it allows us to supply our expenses as well as to plan and organize our life. It helps to develop ourselves as individuals, besides it is the main aspect in the society organization. Nowadays, there are several risks that are appearing .Security and health have always been oriented to reduce the sinister effects. In many countries harmful and fatal labor accidents have been reduced considerably; due to these factors, the labor absenteeism is still continuing because they have not been taken into account. It is important to consider all the jobs conditions as a whole aspect since the industrial organization and management are important aspects in the occupational health of the workers. Nowadays, psychosocial risks are a fundamental variable in the work performance. However, it is noticeable that this aspect is not related directly with organization since it is difficult to determine the influence and lack of investigation in Ambato city toward a quality in the organizations. The present investigation was primarily done to determine the relation between the psychosocial risks and work development in the Electricity Company of Ambato. The collaborators of each company were chosen at random to make the questionnaire to identify the possible risks all workers are exposed to; once the results were given, it was proved that there is an implicit relation between the psychosocial risks and the work performance.

**Key words:** Psychosocial Risks, Work Development, Electricity Company, questionnaires, quality of life within the workplace, Investigation, Collaborator, Organization, Policies, Standards, Project.

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio de investigación pretende ser una herramienta útil para la EEASA., que ayude brindar varias alternativas de solución en base a un análisis de Riesgos Psicosociales, que es el medio en el cual se desenvuelven los trabajadores en el día a día, para motivar a realizar un mejor trabajo con un elevado rendimiento en sus actividades laborales.

**EL CAPÍTULO I. EL PROBLEMA:** Encontramos el Tema con el que se trabajó, el Planteamiento del Problema, las Contextualizaciones (Macro, Meso y Micro), el Análisis Crítico, la Prognosis, la Formulación del Problema, las Interrogantes, las Delimitaciones, la Justificación y los Objetivos.

**EL CAPÍTULO II. EL MARCO TEÓRICO:** Se describió los Antecedentes investigativos, la Fundamentación Filosófica mediante el paradigma crítico propositivo y Legal, las Categorías Fundamentales, la Hipótesis y el Señalamiento de Variables del trabajo de investigación.

**EL CAPÍTULO III. LA METODOLOGÍA:** Se analizó la Modalidad Básica de Investigación, los Tipos de Investigación, Población y Muestra, , la Operacionalización de las Variables, las Técnicas de Recolección de Información, Procesamiento y Análisis.

**EL CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:** Se realizó una investigación de campo aplicando las encuestas a todos los colaboradores de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A., representando el Análisis e Interpretación de Resultados de las encuestas y entrevistas, las mismas que fueron tabuladas para poder calcular el CHI cuadrado y finalmente verificar la hipótesis.

**EL CAPÍTULO V. LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.** Al cabo de la investigación concluimos que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad por lo que se recomienda realizar un plan de acción para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A..

**EL CAPÍTULO VI. LA PROPUESTA:** plantea una propuesta de solución al problema de investigación, en el cual se ha detallado todos los procesos que implican el desarrollo de la presente.

## **CAPÍTULO I**

### **1. EL PROBLEMA**

#### **1.1 TEMA**

**LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL EN EL SECTOR DE MANTENIMIENTO DE LAS REDES AEREAS DE LA “EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO, EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, CANTÓN AMBATO, AÑO ELECTIVO 2012-2013.**

#### **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **1.2.1 Contextualización**

La presencia de los Riesgos Psicosociales es muy relevante alrededor del mundo ya que estos Factores son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, su contenido y con la realización de la tarea, que se presentan con capacidad de afectar positiva o negativamente al desarrollo del trabajo, y la salud física, psíquica y/o social del colaborador, y sabemos que en toda la sociedad está presente la necesidad de ejercer un empleo en donde quiera que se desarrolle. Cuando esos factores son percibidos negativamente por los individuos se convierten en factores de riesgo, y pueden producir bajo desempeño o rendimiento laboral que potencialmente pueden causar daño psicológico, fisiológico o social en las personas.

En América Latina y a lo largo de la historia a nivel mundial los cambios en el puesto del trabajo han puesto de manifiesto que las organizaciones laborales son sobre todo sistemas sociales en los que los colaboradores pasan la mayor parte de su tiempo. Pero, también son sistemas abiertos que funcionan mediante el intercambio con el sistema que les rodea. Una parte de ese intercambio se produce a través de las personas empleadas en la organización. Esas modificaciones van a tener consecuencias positivas y negativas para el individuo y para su entorno, que se plasman en una mejora de su calidad de vida y posteriormente en su rendimiento profesional o laboral, con una disminución en la existencia de los riesgos psicosociales. En las últimas décadas este fenómeno se ha incrementado mundialmente hasta el punto de constituir un problema laboral y social similar al de otro tipo de riesgos, como los físicos, químicos o biológicos, desde hace ya varios períodos, múltiples actores sociales vienen planteando desde distintas consideraciones paradigmáticas la limitada capacidad de respuesta de los modelos de comportamiento organizacional actuales, para no tan sólo comprender debidamente este fenómeno, sino también intervenir en las organizaciones que existen en todo el mundo de forma eficaz.

En Ecuador la existencia de los Factores Psicosociales y la intervención sobre el rendimiento laboral de las personas, es sin duda la gran asignatura pendiente hoy en día en las empresas, dado que dicha mediación debe basarse en un diagnóstico de situación previo que debe precisarse a través de una evaluación de riesgos psicosociales y su influencia en el rendimiento laboral. Es aquí donde nos encontramos con las primeras dificultades, ya que la evaluación en trabajos dirigidos a detectar los riesgos psicosociales exige una predisposición determinada por parte de las empresas (y fundamentalmente su dirección) y, a su vez, exige de un método suficientemente válido como para determinar con la mayor de las realidades cómo está la situación de las personas en esa faceta.

La práctica de un estudio de factores psicosociales es algo así como el ver la fotografía de la empresa desde un ángulo determinado (como ver un paisaje desde una ventana o desde un balcón) y sacar conclusiones al respecto. Si somos capaces de emplear varios ángulos, es decir, el mismo paisaje desde distintos miradores, podremos valorar si las conclusiones finales son similares y, por lo tanto fiables en nuestro modelo de empresa, porque de lo contrario nos podemos ver en dificultades, dado que, aunque un método de evaluación esté validado sobradamente, habrá que demostrar que para nuestro modelo de empresa es correcto y sus resultados nos acercan a la realidad de la misma o no. Todos los objetivos y propósitos que son establecidos en el análisis de los Riesgos Psicosociales deben ser utilizados en contextos reales y útiles para el bienestar de las Organizaciones y el rendimiento laboral de los colaboradores.

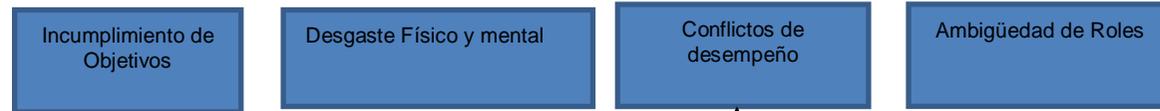
En la ciudad de Ambato influyen la existencia de los Riesgos Psicosociales a los cuales están expuestos los colaboradores que desempeñan en las Organizaciones como es La Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A, el cual inicia sus actividades el 2 de julio de 1959, contando como única fuente de generación con la Central Miraflores, situada en el sector Villa Bélgica del barrio Miraflores de la ciudad de Ambato, sin embargo para finales de 1961, esta fuente de generación resulta insuficiente, por lo que a finales del mismo año se implementa una nueva central.

Actualmente, en las actividades que se desarrollan diariamente en la central de generación hidráulica “Península” de la Empresa Eléctrica Ambato, el personal técnico y de operación se encuentra expuesto a múltiples riesgos, entre los que se puede citar los riesgos psicosociales, los cuales influyen en el rendimiento de las personas en su sitio de trabajo. Es necesario evaluar los riesgos psicosociales a que se halla expuesto permanentemente el personal, y de ésta manera recalcar que se deben tomar medidas y el debido “Análisis de los riesgos Psicosociales”.

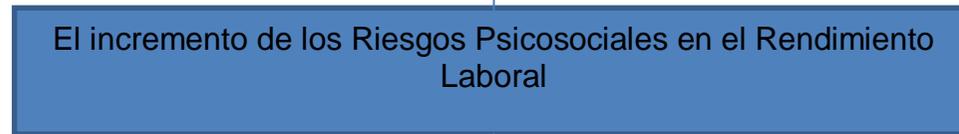
## 1.2.2 Análisis Crítico

Árbol de problemas

**EFFECTOS**



**PROBLEMA**



**CAUSAS**



Gráfico Nº 1 Árbol de Problemas  
Investigadora: Jéssica Naranjo

Uno de los problemas que posee el rendimiento laboral de los colaboradores radica en las características de las tareas que realizan cada uno de ellos, produciendo una sobrecarga de trabajo o estimulación excesiva que se produce cuando estamos sometidos a más exigencias de las que podemos satisfacer, dicha carga se presenta cuando se han de realizar muchas operaciones en poco tiempo debido al volumen de trabajo, a la especialización y estandarización de tareas que se han de llevar a cabo, a la necesidad de una tensión sostenida y a las prisas de tiempo por ritmo de trabajo elevado, dando lugar a la aparición de fatiga mental, disminuyendo así la eficiencia del colaborador y haciendo que unas mismas exigencias supongan una carga más importante.

Las excesivas demandas intelectuales o mentales en relación con los conocimientos y habilidades del trabajador, es decir la sobrecarga cualitativa no consiste en demasiado trabajo, sino en la dificultad excesiva del mismo. Aparece el estrés cuando el sujeto no posee la habilidad suficiente para realizar una tarea.

Las características del empleo a las que enfrenta el colaborador, es la presencia del exceso en jornadas laborales y por ende la cantidad de horas de trabajo a que está expuesto un colaborador puede ser un factor fundamental que resulte en malos resultados en el desempeño o rendimiento laboral. En general, está bastante naturalizado el trabajar por una gran cantidad de horas ya que se realiza a fin de ganar más dinero mediante horas extras. La comunicación es uno de los pilares básicos en los que se apoya cualquier tipo de relación humana y es provechosa en prácticamente todas las esferas de la actividad humana. Es crucial para el bienestar personal, para las relaciones íntimas, nos ayuda a superar situaciones delicadas, resolver conflictos, expresar sentimientos, defender nuestros intereses, evitar malas interpretaciones, etc.

Es el acto por el cual un individuo establece con otro un contacto que le permite transmitir una información. En la comunicación intervienen diversos elementos que pueden dificultar el proceso, como lo son los estilos de mando, tanto los que puedan ser más agresivos como aquellos donde la autoridad no se ejerce o es deficitaria, el estilo autocrático se consigue mayor eficacia procurando que los trabajadores interfieran lo menos posible en la toma de decisiones, el estilo paternalista, se basa en la suposición de que la organización se justifica si permite el desarrollo personal de los individuos que la componen; prevalecen los intereses personales por encima de las demandas de la organización.

El estilo “laissez-faire”, parte de la base de que exigiendo un mínimo esfuerzo para llevar a cabo el trabajo se logra una situación determinada, es incapaz de asumir cualquier tipo de autoridad e intenta a toda costa no enfrentarse a situaciones conflictivas de comunicación.

La estructura de la Organización es una de las causas en el rendimiento laboral, ya que por naturaleza el trabajo está cambiando debido a que el mundo profesional está sufriendo modificaciones. Las empresas se tienen que adaptar a este cambio adaptando sus actividades y organización del personal teniendo como efecto la ambigüedad del rol el mismo que está formado por el colaborador, ya que es como esperan los demás que nos comportemos según el puesto de trabajo que ocupe, el rol se da en todos los ámbitos de la vida. Cuando el rol no está definido, las expectativas de los demás no están claras, está poco o mal explicitado, o hay incertidumbre, a esto se llama ambigüedad de rol.

### **1.2.3 Prognosis**

Es importante proponer una solución efectiva a dicha problemática, porque si no se soluciona las consecuencias recaen directamente sobre los colaboradores y en sí frente a toda la Organización, ya que si no existe un análisis de los Riesgos Psicosociales, los colaboradores no mostrarán acertados resultados en el rendimiento laboral. Se obtendrán colaboradores en cuyas vidas lo menos importante será una calidad laboral con alto porcentaje de desempeño, debido a que están expuestos a la aparición de efectos negativos para la salud que pueden aparecer en cualquier sector de producción.

A veces se dice de los riesgos psicosociales que son menos evidentes o difíciles de demostrar, pero ya hay mecanismos para identificarlos, evaluarlos, prevenirlos y tratarlos, puesto que si no se los identifica a tiempo el desarrollo de los riesgos psicosociales, a los cuales están expuestos cada uno de los colaboradores se harán presentes de manera imprevista ocasionando así la evolución de un rendimiento bajo y por ende una Organización de menor impacto.

De lo contrario se continuará con la presencia de Riesgos Psicosociales afectando no sólo al rendimiento de los colaboradores, sino también a la salud ocupacional y mental de los mismos, entre un sin número de consecuencias por reproducirse.

### **1.2.4 Formulación del Problema**

¿De qué manera inciden los Riesgos Psicosociales en el rendimiento laboral, en el sector de Mantenimiento de las Redes Aéreas de la, “Empresa Eléctrica Ambato”, en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato?

### 1.2.5 Preguntas y directrices

1. ¿De qué manera ayudan el análisis de los Riesgos Psicosociales, en el desarrollo del Rendimiento Laboral?
2. ¿Es importante análisis de los Riesgos Psicosociales, en los colaboradores?
3. ¿Cuáles son los Riesgos Psicosociales que más influyen en el rendimiento de los colaboradores?

### 1.2.6 Delimitación del objeto de estudio

#### Delimitación del Contenido

**Campo:** Operativa

**Área:** Talento Humano

**Aspecto:** Rendimiento Laboral

**Delimitación Espacial.-** La investigación se realizará en el sector de Mantenimiento de las Redes Aéreas de la, “Empresa Eléctrica Ambato”, en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato.

**Delimitación Temporal.-** Noviembre 2012- Febrero 2013.

### 1.3. Justificación

Los Riesgos Psicosociales y el Rendimiento Laboral, por años han tenido una correlación muy baja dado a que el análisis del primero está dado solo en función lineal de la utilidad, lo que implica una actitud esperada y rígida del empleado frente a su trabajo, sin considerar los diferentes factores que componen el valor que tiene el trabajo para los asalariados, en los cuales se incluyen factores antes poco profundizados, el interés de la investigación del problema planteado nace de observar la realidad que viven las personas que laboran en la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A., en cual a su nivel de empoderamiento y cultivo de valores de responsabilidad laboral se

han visto deteriorados. La importancia de hacer este estudio desde el punto de vista científico es presentar alternativas de un análisis de los Riesgos Psicosociales y su influencia en el Rendimiento Laboral de la organización. Este proyecto de investigación se originó en la ciudad de Ambato y dará la pauta para su aplicación en las demás ciudades con una en base a una realidad ecuatoriana, sirviendo como base para futuras investigaciones, el vislumbrar los agentes que pueden afectar sobre el Rendimiento Laboral de los trabajadores de la empresa EEASA servirá para establecer acciones a favor de mejorar el estilo de vida laboral de cada trabajador y una mejor calidad de vida laboral. El llegar a niveles beneficiosos de Rendimiento laboral beneficia a la salud integral de los individuos. Ahora al tener un grupo de personas el mismo nivel reunido en la misma empresa. No es difícil imaginar que su actitud está en óptimas condiciones y esto creará dentro de la compañía, situaciones que pueden beneficiar en el ánimo de otros colaboradores, creando un círculo vicioso favorable para los humanos y para el negocio. Una empresa es tan productiva como lo es su gente. Todo aquello que hagamos para desarrollar las habilidades, las competencias y los conocimientos de nuestros empleados, beneficiará su desarrollo personal y rendimiento laboral de la empresa.

Los beneficiarios de poder lograr que los Riesgos Psicosociales de las empresas disminuya somos todos, los socios podrán tener mayor ingreso para invertir en la empresa, los colaboradores obtendrán un desempeño de vida laboral mejor, y su rendimiento se verán reflejados en incrementos de utilidades más significativas por ende los planes de inversión no solo tecnológica y estructural serán todos en cuenta además planes de condiciones de trabajo, ser mejor asalariados, tener mejores planes de compensación monetario y no monetario. Y todo ello ayuda a un todo que es tener una mejor calidad de vida. Al no existir investigaciones previas en la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar los Riesgos Psicosociales y su incidencia en el rendimiento laboral en el sector de Mantenimiento de las Redes Aéreas de la “Empresa Eléctrica Ambato”, en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

1. Diagnosticar los Riesgos Psicosociales a los que se encuentran expuestos los colaboradores del sector de Mantenimiento de las Redes Aéreas de la “Empresa Eléctrica Ambato”.
2. Analizar el Rendimiento Laboral en los colaboradores del sector de Mantenimiento de las Redes Aéreas de la “Empresa Eléctrica Ambato”.
3. Elaborar una propuesta para difundir los factores de Riesgo Psicosociales que afectan el Rendimiento Laboral del personal disminuyendo su calidad de vida.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes Investigativos**

Como antecedentes investigativos relacionados a este tema se puede decir de manera general que existen algunas investigaciones que han planteado alternativas de solución, pero en referencia el Sector de Mantenimiento de Redes Aéreas de la Empresa Eléctrica Ambato S.A, no se ha registrado ningún tipo de investigación relacionado con el presente tema de investigación. A continuación se mencionan temas que hacen ilusión a este trabajo investigativo.

El tema de investigación encontrado en LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, elaborado por María Belén Veintimilla Naranjo, cuyo título es "Factores de motivación y su incidencia en la satisfacción laboral en el personal administrativo del gobierno provincial de Cotopaxi durante el periodo septiembre 2011 febrero 2012.

Tutor: Ingeniero Paúl Acosta

#### **Conclusiones:**

1. En el gobierno provincial de Cotopaxi existe insatisfacción laboral en aspectos como relación con la autoridad, políticas administrativas y relaciones sociales por falta de motivación adecuada
2. La aplicación de políticas salariales actuales en la organización no permiten que el personal administrativo brinde una atención adecuada.

3. No existe incentivos dentro de la empresa como bonos de puntualidad y asistencia lo que no permite mejoras la motivación de los colaboradores.
4. En la organización existe un ambiente inadecuado porque no existe una comunicación de doble vía entre el personal administrativo y existen subgrupos lo que demuestra que no hay interés en lo que hacen.

### **Recomendaciones:**

1. Realizar charlas de capacitación al personal administrativo para proporcionar información sobre técnicas de motivación, aprendizaje y comunicación efectiva, que les sirvan de estrategias para un mejor manejo de su personal.
2. Establecer una estructura salarial equitativa y competitiva que, en la medida de lo posible ofrezca incentivos financieros y asegurar una motivación duradera desarrollando un sistema de remuneración.
3. Establecer incentivos para mejora la motivación de los colaboradores a través de un Seminario- Taller de Motivación con PN.
4. Realizar una evaluación del Clima Organizacional para detectar las falencias en la comunicación entre los miembros de la organización y así se puede mejorar la interacción social y grupal para el beneficio personal e Institucional.

El proyecto de tesis realizado por Mayra Alejandra Sánchez Cortes, fue encontrado en LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, cuyo título es "El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Sualupell Curtiduría Suarez S.A en la ciudad de Ambato en el periodo marzo- mayo de 2009.

Tutor: Ingeniero Paúl Acosta

### **Conclusiones:**

1. En nuestros días el estrés en el entorno laboral representa una amenaza para la salud de los trabajadores, esto ha traído como consecuencia el desequilibrio de la organización de las empresas.
2. El estrés es un problema creciente, inhabilitante y con un coste personal económico y social muy importante. Son numerosos los índices de ausentismo, la baja productividad en la empresa, los accidentes de los trabajadores y el bajo desempeño en el trabajo, que se refleja en la empresa en forma de pérdidas y gastos.
3. El ambiente laboral en el que el personal realiza sus actividades está favoreciendo al apareamiento de estrés condicionando por la presencia de factores inadecuados: de infraestructuras, espacio físico, higiene, seguridad y condiciones ambientales.

### **Recomendaciones:**

Al haberse identificado en el presente estudio la evidencia del estrés en el personal de la empresa Sualupeil Curtiduría Suárez S.A. se recomienda:

1. Tomar medidas preventivas como tomar en cuenta la seguridad industrial de la empresa, utilizando tapones para los oídos, mascarillas, guantes, mandiles para su protección y así de esta manera evitar los posibles riesgos laborales.
2. Fomentar la calidad de vida laboral, fortaleciendo las redes de comunicación organizacional, aumentando la participación en la toma de decisiones y de esta manera evitar trastornos de cualquier tipo a causa del estrés.
3. Realizar una Evaluación periódica al personal que está más expuesto a factores de riesgo de estrés, para identificar casos de ansiedad, depresión y frustraciones para brindar asistencia individual y en grupo de ayuda.

## **2.2 FUNDAMENTACIONES**

### **2.2.1 Filosófica**

#### **2.2.1.1 Aspecto**

El presente trabajo investigativo debido a sus características estará basada en el paradigma critico propositivo, para lo cual tomará en cuenta las siguientes fundamentaciones.

### **2.2.2 Epistemológica**

#### **2.2.1.2 Aspecto**

Con estos fundamentos bien delineados se puede decir que la Empresa Eléctrica Ambato S.A., en el sector de Mantenimiento de redes aéreas, debe proporcionar un debido análisis en cuanto a Los Riesgos Psicosociales que están expuestos los colaboradores, ya que dicho análisis deben ser dirigidos para que exista un Rendimiento Laboral alto.

A través de esto se está provocando un cambio de actitud organizacional, una transformación personal y colectiva dentro y fuera de la Entidad Organizacional. Ya que todo aquello que identifiquemos como Riesgo Psicosocial y que esté afectando la salud ocupacional del personal forma parte del diario en actividades laborales.

### **2.2.3 Ontológica**

#### **2.2.1.3 Aspecto**

En la empresa Eléctrica Ambato sector Mantenimiento de redes Aéreas, se observa que el Rendimiento Laboral, se ha basado enteramente en la parte de la salud ocupacional del personal, haciendo caso omiso al aspecto más fundamental en el cuidado y prevención de la aparición de los Riesgos Psicosociales que afecten dicha salud , el mismo que es importante, ya que si no hay un debido análisis para su respectiva prevención se puede decir que realmente el colaborador puede mejorar su rendimiento laboral. Debido a esto se debe identificar los Riesgos Psicosociales que estén perjudicando en el rendimiento laboral del personal y por ende estancando el desarrollo de todos quienes conforman el equipo de colaboradores.

## **2.2.4 Axiológica**

### **2.2.1.4 Aspecto**

La investigación se fundamentará en valores tales como honestidad, responsabilidad, iniciativa y determinación a resolver e identificar el factor preponderante para el rendimiento laboral en los trabajadores, buscando siempre el desarrollo del talento humano dentro de su ambiente laboral y el de la empresa. Mejorando un estrecha fidelidad entre patrono-trabajadores inquiriendo una mayor productividad con gran calidad.

El presente trabajo investigativo está basado en estrategias de cambio, ya que a través de la solución planteada se podrá dar una transformación y una nueva visión acerca del ambiente laboral y las condiciones en las cuales labora el personal de la Organización.

## **2.2.5 Fundamentación Legal**

### **2.2.1.5 Aspecto**

El presente trabajo investigativo está respaldado en la parte legal y jurídica por lo que sustenta algunos artículos de la Constitución de la República del Ecuador como se lo demuestra a continuación.

La seguridad y salud de los trabajadores ecuatorianos está respaldada por la legislación ecuatoriana que han sido emitidas con el fin de salvaguardar los derechos de los trabajadores y establecer las obligaciones y deberes de los empleadores en cuanto a Salud y Seguridad Ocupacional (S&SO), las cuales serán descritas brevemente a continuación.

### **Constitución del Ecuador**

La Constitución del Ecuador en el Título II “Derechos”, Capítulo Primero, Sección Octava – Trabajo y Seguridad Social, Art. 33 garantiza a los trabajadores el derecho de ejercer un trabajo saludable, lo cual se ve respaldado por la normativa legal vigente. En el Título VI “Régimen de Desarrollo”, Capítulo Sexto, Sección Tercera Formas de trabajo y su retribución, Art. 326, Numeral 5 manifiesta que “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar, de igual manera en el Numeral 6 del mismo artículo garantiza el derecho de todo trabajador a ser reintegrado a su trabajo y a mantener la relación laboral luego de haberse rehabilitado después de un accidente de trabajo. En el Art. 332 de la sección anterior, se menciona la eliminación de riesgos laborales a los trabajadores a fin de no afectar su salud reproductiva.

### **Código de Trabajo.**

El Código de Trabajo del Ecuador fue expedido con la finalidad de regular las relaciones entre empleadores y trabajadores, siendo éste el documento

normativo por el cual se rige la actividad laboral del país, basándose en las disposiciones contempladas en la Constitución Política de la República; convenios con la Organización Internacional del Trabajo, OIT, ratificados por el Ecuador; entre otras legislaciones laborales vigentes. En los preceptos del Código de Trabajo se mencionan regulaciones en cuanto a la salud y seguridad del trabajador, y las medidas de prevención laboral, teniendo los siguientes artículos de referencia:

#### Título I, “Del contrato Individual de Trabajo”

- Capítulo III, “De los Efectos del Contrato de Trabajo”, Art. 38., “Riesgos provenientes del trabajo”. Este artículo menciona que el empleador tiene a su cargo los riesgos provenientes del trabajo y cuando a consecuencia de ellos, el trabajador sufriera daño personal, está en la obligación de indemnizarlo.
- Capítulo IV, “De las Obligaciones del Empleador y del Trabajador”, Art. 42, “Obligaciones del empleador”. En el numeral 2 de este artículo se menciona que es obligación del empleador de proporcionar al trabajador un lugar de trabajo de acuerdo a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo, tomando en cuenta facilitar el desplazamiento adecuado de las personas con discapacidad. En el numeral 3 se manifiesta que el empleador tiene la obligación de “Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código”.
- Capítulo III, “De las enfermedades profesionales”. En el artículo 363 de este capítulo se habla sobre la clasificación de las enfermedades profesionales que el estado ecuatoriano considera como tales, clasificadas según su origen en: enfermedades infecciosas y parasitarias y enfermedades de la vista y del oído.

- Capítulo IV, “De las indemnizaciones”, Parágrafo 2do, “De las indemnizaciones en caso de enfermedades profesionales”. En el presente parágrafo se manifiesta cómo y en qué proporción serán canceladas las indemnizaciones en caso de enfermedades profesionales, las cuales serán determinadas según lo dictamine un Juez 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”. En los artículos que conforman este capítulo del código se enuncian las obligaciones en cuanto a prevención de riesgos, así como los preceptos que se deben tomar en cuenta en cuanto a prevención de riesgos se refiere. Además, se encuentran regulaciones en cuanto a las formas y medidas a tomar para realizar un trabajo seguro, en lo que se refiere a andamios, higiene, maquinarias, y asistencia médica.

**Decreto 2393. Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y el mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo.**

En el presente reglamento se aplica a toda la actividad laboral teniendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de riesgos del trabajo y mejoramiento del medio ambiente de trabajo, es el manual interno de seguridad e higiene industrial.

**Resolución 741. Reglamento General del Seguro de Riesgos del Trabajo.**

El presente reglamento fue anunciado en el publicado en el Registro Oficial No. 427 del 30 de abril de 1986 inserto en el Código del Trabajo, como respuesta a la responsabilidad del IESS de actualizar el sistema de calificación, de evaluación e indemnización de los accidentes del Trabajo y las enfermedades profesionales. En concordancia con la técnica y los problemas actuales y

mejorar, además, las prestaciones económicas del Seguro de Riesgos del Trabajo para los afiliados o para sus deudos así como impulsar las acciones de prevención de riesgos y de mejoramiento del medio ambiente laboral.

En los preceptos de esta normativa se hace referencia a los diferentes tipos de agentes que ocasionan enfermedades profesionales, así como los accidentes laborales. Adicionalmente se menciona el derecho a las prestaciones en el seguro de riesgos del trabajo a las que tiene derecho los trabajadores tanto del sector público y privado, además de regular la obligación de los empleadores a dar aviso de los accidentes de trabajo que sufrieren sus trabajadores; y, la responsabilidad patronal en cuanto a la prevención de riesgos laborales.

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

La Resolución 957 es un Instrumento Andino que trata acerca de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo, para lo cual se divide la gestión en los siguientes aspectos: Gestión administrativa, Gestión técnica, Gestión del talento humano, y Procesos operativos básicos. Adicionalmente norman aspectos en cuanto a la salud y seguridad de los trabajadores, así como la disposición de la creación del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo

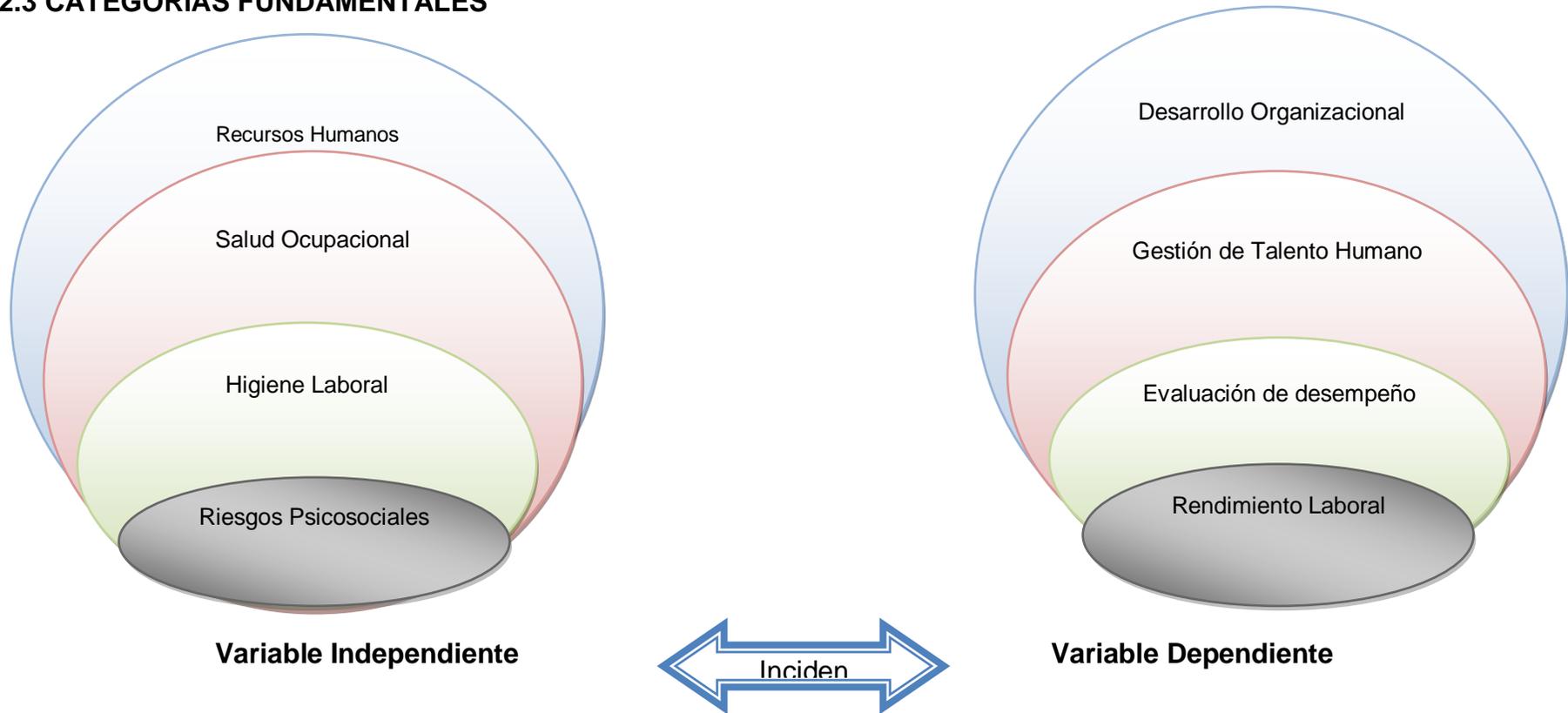
#### **Resolución 172. Reglamento de Seguridad e Higiene del Trabajo.**

La Resolución 172 fue creada con la finalidad de normar aspectos en cuanto a Seguridad e Higiene en el Trabajo se refiere, teniendo como principales objetivos la prevención de riesgos laborales, en cuanto a accidentes y enfermedades profesionales; servir de guía para que los empleadores elaboren para sus respectivas empresas el Reglamento Interno de Seguridad e Higiene.

**Convenio 121 de la OIT<sup>5</sup>. Convenio relativo a las prestaciones en caso de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.**

El Convenio sobre las prestaciones en caso de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales fue aprobado en Ginebra por el Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo en 1964. Todo miembro del presente convenio tendrá la obligación de prescribir una lista de enfermedades, incluir en su legislación una definición general de las enfermedades profesionales, establecer una lista de enfermedades. Además de garantizar a las personas protegidas asistencia médica y prestaciones monetarias en caso de contingencias. Cabe mencionar que todo Miembro cuya economía y cuyos recursos médicos estén insuficientemente desarrollados podrá acogerse, mediante una declaración motivada anexa a la ratificación del presente convenio.

### 2.3 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



**Gráfico Nº 2** Categorías Fundamentales  
Investigadora: Jessica M. Naranjo

### **2.3.1 Fundamentación Teórica de la Variable Independiente**

#### **Riesgos Psicosociales**

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor (INSHT, 2001a).

También se han definido los factores de riesgo psicosocial en el trabajo como aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores (Cox y Griffiths, 1996) (Cox, Griffiths y Randall, 2003). Para el Comité Mixto OIT-OMS (1984), los factores de riesgo psicosocial en el trabajo abarcan las interacciones entre el medio ambiente laboral, las características de las condiciones de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, la organización, las características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo. Frecuentemente los factores de riesgo psicosocial en el trabajo actúan durante largos periodos de tiempo, de forma continua o intermitente y son numerosos, de diferente naturaleza y complejos, conformados por diversas variables del entorno laboral.

La personalidad y la situación vital del trabajador influyen tanto en la percepción de la realidad como en la respuesta ante las distintas situaciones laborales. Por eso, ante cualquier problema laboral no todos los trabajadores lo afrontan del mismo modo, ya que las características propias de cada trabajador determinan la magnitud y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que sufrirá. En todo caso, los factores de riesgo psicosocial en el trabajo son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que tienen la capacidad de afectar tanto a la salud del trabajador como al desarrollo de su trabajo.

### **Consecuencias de los riesgos psicosociales**

Según datos de la Agencia Europea, entre los riesgos laborales más importantes en los próximos años para los más de 190 millones de trabajadores de los 27 países europeos, estarán precisamente los factores psicosociales, que pueden conducir a problemas de salud como: depresión, estrés, ansiedad, problemas de sueño, entre otros. Hay factores que contribuyen a acentuar dichas enfermedades, como la precariedad en el empleo, la sensación de inseguridad, los horarios irregulares, la intensificación del ritmo de trabajo, la creciente complejidad de tareas, el envejecimiento de la población activa y el trato con las personas, especialmente en el sector servicios (Europa Press, 2007). Cuando las condiciones de trabajo no son las adecuadas, se favorecen los riesgos psicosociales y aparecen alteraciones que podemos encuadrar *en* estrés laboral, síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo y acoso laboral o mobbing. También, se podría dar un paso más en el diagnóstico diferencial del estrés laboral y señalar como estrés de rol.

Por otro lado, después de las vacaciones y con la reincorporación al trabajo, aparece la rutina, el intenso horario, las necesidades laborales y el afrontar la realidad del trabajo diario, es cuando puede surgir diversa sintomatología. Tras el regreso al trabajo, después de un periodo de vacaciones, se produce la readaptación al trabajo y con ello a menudo aparece el llamado síndrome post vacacional, que se puede valorar como un estado emocional negativo, con sintomatología depresiva y ansiosa, que suele durar entre dos días y dos semanas.

El síndrome post vacacional es, para unos, un proceso de adaptación necesario cuando se entra de nuevo en contacto con el horario laboral; pero para otros, se trata de una enfermedad. Lo más razonable es pensar que el síndrome post vacacional no es una enfermedad, sino un estado de ánimo temporal tras un cambio del ocio a la rutina laboral, y por tanto, no se trata de una sintomatología psicopatológica.

En cualquier caso, para una mejor readaptación al trabajo después de vacaciones es conveniente afrontar el trabajo con ilusión, mantener una actitud positiva hacía el trabajo, fomentar la comunicación con los compañeros, continuar dedicando algún tiempo al ocio y procurar que la vuelta al trabajo sea un día anterior a un fin de semana o festivo. Aunque el efecto de la interacción entre la persona y sus condiciones de trabajo no se traduce inmediatamente en alteraciones de la salud, si la situación problemática se cronifica, las consecuencias pueden llegar a expresarse como: trastornos cardiovasculares, trastornos músculo esqueléticos, trastornos respiratorios, trastornos gastrointestinales, trastornos dermatológicos y como trastornos mentales y del comportamiento.

## **Taxonomía de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo**

Se podría decir que los factores de riesgo psicosocial en el trabajo tienen que ver con la interacción del trabajador con el medio laboral y con la organización y gestión del trabajo que son potencialmente negativos para la salud de los trabajadores.

### **Factores relacionados con el entorno del trabajo**

#### **Condiciones ambientales**

Como factores del medio laboral tenemos que incluir, por un lado, las condiciones ambientales que son fundamentalmente los agentes físicos (ambiente lumínico –nivel de iluminación, deslumbramientos, equilibrio de las luminancias-, ambiente termo higrométrico –temperatura, humedad-, ruido, vibraciones, radiaciones, etc.), los agentes químicos (humo, polvo, vapores, disolventes, desinfectantes, etc.) y los agentes biológicos (hongos, virus, bacterias y endoparásitos) que rodean al trabajador en su lugar de trabajo, y que pueden generar insatisfacción, desconfort y afectar a la salud del trabajador

El ruido ambiental debe permitir la concentración, la atención y la comunicación de los trabajadores. En el lugar de trabajo, el ruido puede aislar a los trabajadores, incrementar el número de fallos y de accidentalidad, dificultar la comunicación, enmascarar otras señales auditivas del entorno e incidir negativamente en el nivel de satisfacción y en la productividad. Además interfiere en la actividad mental provocando fatiga, irritabilidad, dificultad de concentración y baja la tolerancia a la frustración.

En ocasiones puede darse una adaptación al ruido, pero esta adaptación es una respuesta que requiere energía y, por tanto, una prolongada exposición al ruido puede conducir a la fatiga y a la disminución del rendimiento, el exceso de calor puede producir somnolencia, lo que afecta negativamente a los trabajos que requieren discriminaciones finas o decisiones críticas, las bajas temperaturas disminuyen la destreza manual de los trabajadores, lo que conlleva al deterioro de la calidad del trabajo y a aumentar la probabilidad de incidentes o accidentes (INSHT, 2001a).

### **Diseño del puesto de trabajo**

Con el diseño del puesto de trabajo se pretende conseguir la adaptación ergonómica de las medidas geométricas del puesto de trabajo a las características corporales del trabajador, ya que una correcta ubicación de los útiles de trabajo evita no sólo trastornos músculos esqueléticos, sino también estrés y fatiga. Por eso, se tiene que valorar en cada puesto de trabajo, tanto las características físicas del trabajador como la posición durante el trabajo (de pie, agachado, sentado, con los brazos en alto, etc.). El equipo de trabajo (maquinaria, pantalla de visualización, vehículo, etc.), el mobiliario (silla, mesa, dimensiones, color, mate, con brillos, etc.), la presentación de la información (complejidad del sistema informático, documentos, definición de pantallas, etc.), los planos y alcance (elementos que normalmente utiliza el trabajador por contacto visual o directo con manos y pies, pueden ser cortos, largos, etc.) y el espacio de trabajo. Pero quizá lo más relevante desde el punto de vista psicosocial sea la configuración espacial de los lugares de trabajo, que en los últimos años ha ido cambiando desde una configuración cerrada, con puestos de trabajo individuales, hacía una configuración abierta en la que los trabajadores no están completamente aislados unos de otros, aunque puede haber mamparas y separaciones entre ellos.

Además la falta de intimidad e independencia en la configuración abierta parece aumentar la agresividad y los sentimientos de hostilidad entre los trabajadores, produciéndose un número menor de contactos sociales y reduciéndose la comunicación interpersonal. Los sentimientos de satisfacción con las situaciones sociales son menores cuando la densidad es percibida como excesivamente elevada, por lo que en el lugar de trabajo es esperable que haya falta de cooperación, aumento de la competitividad y hostilidad, retraimiento, valoración negativa de los demás, patrones de comunicación distorsionados o aparición de conflictos (Ramos, Peiró, Ripoll, 2002).

## **Factores relacionados con la organización y gestión del trabajo**

### **Pausas y descansos**

Una adecuada o inadecuada organización, planificación y distribución del tiempo de trabajo y de los periodos de pausas y descansos pueden incidir positiva o negativamente en el desempeño de la actividad del trabajador, repercutiendo directa e indirectamente en él, en la institución y en su entorno. La jornada de trabajo excesiva produce fatiga física (imposibilidad de mantener un esfuerzo físico) y fatiga mental (falta de atención, presencia desagradable de asociaciones o recuerdos que distraen al individuo, dificultad para concentrarse y, en general, falta de rendimiento), lo que está vinculado a la disminución del tiempo disponible para el ocio y el descanso, lo que dificulta la recuperación del trabajador del esfuerzo realizado. La existencia de pausas y descansos durante la jornada de trabajo posibilita que el trabajador se recupere de la fatiga producida por trabajos monótonos, por esfuerzos físicos, por las condiciones ambientales desfavorables (elevado nivel de ruido, altas temperaturas, etc.), etc. (INSHT, 2001a) o de la carga mental generada por los requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales.

La fatiga normal es completamente recuperable a través del descanso. Por eso es conveniente que durante la jornada laboral se realicen pausas cortas y alguna pausa larga que permitan la ruptura de la actividad laboral, ya que un prolongado esfuerzo físico o mental provoca un cambio en el organismo que tiene como resultado el declive en el rendimiento y la fatiga (INSHT, 2002). Es necesario conocer el horario de trabajo, la duración de la jornada laboral, las pausas y descansos, así como el tipo de trabajo, el contenido y la carga para evaluar la relación fatiga-descanso, así los aspectos de cuándo hay que descansar, número y duración de las pausas, etc.

### **Horario de trabajo**

En muchas empresas se ha ido fijando un período laboral de horario fijo, en el cual todos los trabajadores tienen que estar presentes; y otro horario flexible, es decir, el tiempo de inicio y final de la jornada, que puede ser decidido libremente por los trabajadores, estos márgenes de flexibilidad horaria suelen ser variables, dependiendo del tipo de organización que tenga la empresa, el horario flexible favorece la conciliación de la vida familiar y laboral y ofrece al trabajador cierto grado de autonomía temporal en el trabajo, lo que contribuye a la satisfacción laboral.

### **Trabajo a turnos y nocturno**

El trabajo a turnos exige mantener al trabajador activo en momentos en que necesita descanso, y a la inversa. Todo ello provoca un triple desajuste entre el tiempo de trabajo, el tiempo biológico y el tiempo familiar y social. También el trabajo nocturno constituye una circunstancia que incide negativamente en la calidad de vida del trabajador, en la de su familia y en su salud.

Con carácter general se entiende que no se tolere bien el horario de trabajo nocturno, ya que invierte la actividad del trabajador en 180°, provocando una desincronización respecto al ritmo biológico natural e impide el descanso nocturno. Se habla del trabajo a turnos cuando una jornada de trabajo comporta puestos desempeñados sucesivamente por trabajadores diferentes, de manera que se abarca un total de entre 16 y 24 horas de trabajo diario. El organismo humano tiene unos ritmos biológicos, es decir, que las funciones fisiológicas siguen unas repeticiones cíclicas y regulares. Estos ritmos suelen clasificarse en ultradianos (ciclo superior a 24 horas), circadianos o nictamerales (ciclo de 24 horas) e infradianos (ciclo inferior a 24 horas).

El ritmo circadiano es de los más afectados y, por tanto, el más estudiado con respecto al trabajo a turnos y nocturno, ya que se ve influenciado por factores externos como son la luz y los horarios que impone la sociedad. Estos ritmos biológicos coinciden con los estados de vigilia y sueño, siendo la mayoría de ellos más activos durante el día que durante la noche. Las alteraciones del ritmo sueño-vigilia se producen cuando se da un desfase entre el ritmo biológico de sueño-vigilia y el horario deseado o impuesto por las circunstancias, es decir estas alteraciones se caracterizan por un patrón de sueño de sincronizado entre el sistema endógeno de sueño-vigilia y las demandas sociales, existen varios tipos de trastornos circadianos: fase de sueño atrasada (demora en el inicio del sueño y despertar tardío), cambio de huso o zona horaria o jet lag (debido a un largo viaje) y por cambio de turno en el trabajo. Los trabajos con turnicidad o nocturnidad han de ser analizados por la organización, ya que el horario laboral cuando se trabaja de forma continua de noche o en turnos rotativos puede generar ciertas alteraciones físicas, alteraciones del sueño y alteraciones de la vida familiar, social y profesional.

Por eso, siempre que sea posible se ha de dar a los trabajadores la posibilidad de elegir turno y se le informará con antelación del calendario de su turno de trabajo. Es decir, que en los trabajos a turnos, se deben conocer las modificaciones horarias con la antelación suficiente, para que los trabajadores puedan acomodarse mejor a ellos, tanto para la cuestión de sueño y descanso como para que puedan organizar su vida social, el ritmo biológico se desequilibra al cambiar los ciclos sueño/vigilia, pero recupera la normalidad cuando se vuelve a un horario normal. El trabajo a turnos y, especialmente, el trabajo nocturno, fuerza al trabajador a invertir su ciclo normal de actividad descanso, obligándole a ajustar sus funciones al período de actividad nocturna, ello acarrea un cambio en las funciones corporales, que aumenta con el número de noches trabajadas, pero que no llega nunca a ser completo, las alteraciones son debidas a la dificultad para adaptarse a modificaciones externas y a la tensión continua que mantiene en su intento de adaptarse al cambio de ritmo (INSHT, 1997a). Para evaluar el riesgo psicosocial de los trabajadores que realizan turnos de trabajo o en nocturnidad, es conveniente realizar una entrevista semi-estructurada al trabajador, y administrar el Cuestionario sobre Tipo Circadiano y la Escala de Locus de Control sobre Trabajo a Turnos (Shiftwork Locus of Control) (Anexo 2).

### **Funciones y tareas**

Los factores relacionados con las funciones y tareas hacen referencia al contenido y al significado que el trabajo tiene para el trabajador que lo ejecuta. Un puesto de trabajo con contenido es aquel que está dotado de funciones y tareas adecuadas, para que un trabajador cumpla lo mejor posible y haga bien su trabajo necesita tener sus útiles de trabajo, saber qué es lo que tiene que hacer, saber cómo hacerlo y que lo que hace tiene un valor significativo, que en algo está contribuyendo a la sociedad y que se le reconozca por ello.

Algunos trabajadores se sienten cómodos al realizar funciones y tareas sencillas y rutinarias, mientras que otros prefieren llevar a cabo funciones y tareas más complejas y enriquecedoras, de manera que las características objetivas de las funciones y tareas son en sí mismas insuficientes para explicar la satisfacción y el estrés en el trabajo. De ahí, que cuando las funciones y tareas se adaptan a las expectativas y a la capacidad del trabajador, contribuye al bienestar psicológico y supone un elemento motivador (INSHT, 1996a), mientras que si no se adecuan pueden llegar a ser una fuente de insatisfacción laboral, estrés y fatiga. El trabajador tiene derecho y necesita conocer y disponer por escrito de las funciones y tareas de su puesto de trabajo; y que las funciones y tareas tengan un orden creciente de dificultad y que estén adaptadas a la capacidad de trabajador.

### **Ritmo de trabajo**

El ritmo de trabajo trata del tiempo requerido para la realización del trabajo y puede estar determinado por los plazos ajustados, por la exigencia de rapidez en las tareas, por la recuperación de retrasos, por la velocidad automática de una máquina, por la competitividad entre compañeros, por las normas de producción, por la cantidad de trabajo a realizar, por el control jerárquico directo con presiones de tiempo, etc.

En los trabajos en cadena, el ritmo está definido por la necesidad del trabajador de seguir una cadencia que le es impuesta, este tipo de trabajo es problemático porque elimina totalmente la posibilidad de autorregulación del trabajador, ya que hace trabajar a todos de la misma manera y al mismo ritmo, y debido a las diferencias individuales, las posibilidades de adaptación a este sistema de trabajo son dispares. Para los trabajos considerados como no repetitivos, el ritmo resulta de la exigencia de lograr un cierto rendimiento en un período de tiempo dado.

Pero además, hay que tener en cuenta que el tiempo que se requiere para realizar una tarea varía según las condiciones y capacidad del trabajador y también para un mismo trabajador, según su estado de fatiga, etc.

El trabajador debe realizar sus tareas a un ritmo adecuado, que le permita la recuperación física y psíquica, mediante pausas y descansos, ya que, desde un punto de vista ergonómico, el ritmo de trabajo debe posibilitar trabajar durante toda la jornada laboral sin que la incidencia de la fatiga sea importante (INSHT, 2001a)

### **Monotonía**

Todo trabajo contiene elementos que lo pueden hacer interesante y enriquecedor o por el contrario lo pueden convertir en desagradable, molesto y aburrido (INSHT, 2001). En los puestos de trabajo en que las tareas son monótonas, rutinarias y repetitivas, el trabajador no tiene ningún tipo de iniciativa y disminuye su libertad. Además el trabajo fragmentado provoca que el trabajador desconozca el lugar que ocupa su tarea dentro del proceso productivo.

El trabajo monótono y repetitivo efectuado en un ambiente poco estimulante genera insatisfacción laboral y problemas de salud, por lo que para que un trabajo sea adecuado debe reducirse el volumen de las tareas rutinarias, monótonas y repetitivas y el trabajo debe ser variado y tener una cierta multiplicidad de tareas y de atribuciones; además esto favorece organizar mejor la carga de trabajo (INSHT, 2001a).

## **Autonomía**

La autonomía es el grado en que el trabajador puede planificar su trabajo y determinar los procedimientos para desarrollarlo. Se considera que a más autonomía y responsabilidad en el trabajo mayor es la probabilidad de que el trabajador perciba que tiene control sobre el mismo, ya que el control viene dado por el grado de iniciativa, autonomía y responsabilidad. Se ha observado una relación positiva entre el grado de control que el trabajador tiene sobre su propio trabajo y la satisfacción laboral, pero tanto la falta de control como el excesivo control pueden producir secuelas psíquicas y somáticas negativas. El trabajador tiene que tener la posibilidad de tomar decisiones con respecto a las tareas que realiza y ha de tener autonomía tanto para poder modificar el orden de las distintas operaciones y variar de tarea, como para decidir el tiempo que dedica a cada una de ellas, ya que constituye un factor de satisfacción. En el caso contrario, se puede llegar a una total dependencia tecnológica, a la eliminación total de la iniciativa e incluso a una invasión de la intimidad del trabajador, cuando el control por el sistema se hace exhaustivo (INSHT, 2001a).

## **Carga mental**

La carga de trabajo es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se somete al trabajador durante su jornada laboral (INSHT, 2002). De manera que la carga de trabajo, tanto física como mental, es un factor de riesgo presente en muchas actividades laborales. La carga física es el conjunto de demandas al trabajador durante el periodo laboral que implican tareas que obligan a un trabajo muscular y un esfuerzo físico, que si se sobrepasan los límites de trabajador puede producir la fatiga física.

Aunque no existe una definición unánimemente aceptada de carga mental, sí se podría decir que es el resultado concreto de la interacción entre un trabajador específico y una o varias tareas específicas. De modo que una misma tarea puede resultar más difícil para unos trabajadores que para otros (González Gutiérrez, Moreno Jiménez y Garrosa Hernández, 2005). La carga mental es el conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es el nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo (INSHT, 2002). Cuando las exigencias cognitivas no se adaptan a la capacidad de respuesta del trabajador y se realiza un uso excesivo en tiempo y/o intensidad de funciones cognitivas, aparece la fatiga mental. La carga mental de trabajo designa la obligación cognitiva o el grado de movilización de energía y capacidad mental que el trabajador pone en juego para desempeñar la tarea y, por tanto, es el resultado de la interacción compleja de factores individuales, técnicos, sociales y de la organización (INSHT, 2002).

Para realizar una tarea hay que llevar a cabo una actividad mental que viene determinada por la cantidad de información que debe manejarse en un puesto de trabajo y por las características del trabajador (edad, formación, experiencia, etc.) (INSHT, 2001a). La ejecución de la tarea implica un procesamiento mental de la información que pone en juego procesos cognitivos como la toma de información del exterior (percepción), el análisis de la información (razonamientos en cualquiera de sus formas), el almacenamiento y utilización de las informaciones memorizadas (memorización) y el aprendizaje de sus procesos y variaciones.

Los mecanismos de la carga mental son complejos porque las funciones cognitivas no pueden ser analizadas sólo desde un ángulo cuantitativo (cantidad de informaciones tratadas), sino que deben serlo también bajo el ángulo cualitativo, según la dificultad cognitiva e intelectual de la tarea a realizar, al mismo tiempo estos aspectos se pueden presentar tanto por exceso (sobrecarga) como por defecto (infracarga o subcarga) (INSHT, 2001a).

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

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

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

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

**La sobrecarga laboral**, tiene una incidencia directa sobre el tabaquismo, el incremento de la ansiedad y la disminución de la satisfacción laboral (INSHT, 2001a), la baja autoestima, los niveles altos de colesterol, la tasa cardiaca elevada y la fatiga; a veces conduce al infarto o la hemorragia cerebral, como ocurre en Japón, con el fenómeno llamado karoshi de "karo" exceso de cansancio y "shi" muerte. Muchas veces, para paliar la sobrecarga de trabajo, se alarga la jornada laboral dedicando mayor tiempo al trabajo, este exceso de horas de trabajo no sólo va a aumentar la fatiga del trabajador, sino que también pueden verse perjudicadas las relaciones sociales y la vida familiar, reduciéndose por tanto las oportunidades de apoyo social.

Se ha diferenciado entre fatiga muscular (producida por una prolongada actividad física), fatiga mental (asociada a exigencias de esfuerzo mental o al aburrimiento o a trabajos monótonos), fatiga emocional (producida por un fuerte estrés y caracterizada generalmente por una disminución o embotamiento de las respuestas emocionales) y fatiga de las habilidades (asociada a un declinar de la atención hacia ciertas tareas, de forma que la ejecución y la precisión en la realización de las tareas disminuye progresivamente, pudiendo ser causa de accidentes) (Peiró y Prieto, 2002). También se ha realizado una tipología de la fatiga laboral en función de la parte del organismo implicada: fatiga muscular, fatiga intelectual, fatiga nerviosa, fatiga psicológica y fatiga sensorial (Bartley, 1976). La prevención reside en encontrar el nivel en que cada trabajador da su mejor rendimiento y conserva una salud adecuada, evitando así los extremos de dificultad, complejidad o exceso de trabajo o de sencillez, aburrimiento o falta de trabajo. La evaluación de la carga mental puede realizarse a través de la entrevista semi-estructurada al trabajador, a los compañeros, a los subordinados y a los superiores, con técnicas exploratorias, de escucha activa, que permita la clarificación, la racionalización y la reformulación.

## **Formación**

Para llevar a cabo correctamente cualquier tarea es necesario un nivel de formación previo, y con frecuencia un tiempo de aprendizaje en el puesto de trabajo, esta consideración lleva aparejado que cuanto mayor es el nivel de cualificación exigido, tanto más rico suele ser el contenido de trabajo a realizar y, en consecuencia son mayores las posibilidades del trabajador de realizar un trabajo satisfactorio y enriquecedor (INSHT, 2001a), tanto el trabajador que desempeña un puesto de trabajo por debajo o por encima de su nivel de formación puede sentir insatisfacción laboral.

## **Responsabilidad**

La descompensación entre la responsabilidad sobre los posibles errores y el nivel de control del trabajo puede determinar la aparición de diversas alteraciones en el trabajador si éste no se encuentra suficientemente cualificado para realizarla. Para que el trabajo sea satisfactorio el nivel de responsabilidad del trabajador debe ser adecuado a la capacidad el mismo y a los recursos disponibles.

## **Relaciones interpersonales en el trabajo**

Las personas tienen, entre otras, la necesidad de relacionarse socialmente, lo que es fuente de motivación del comportamiento. Por ello, las relaciones interpersonales en el trabajo (con los superiores, con los subordinados, con los compañeros y con los usuarios o clientes) y grupales (equipos de trabajo, de departamento, de área, etc.) generalmente son valoradas positivamente, pero también pueden llegar a convertirse en un riesgo psicosocial.

Las malas relaciones entre los miembros del equipo de trabajo, la falta de cohesión del grupo, las presiones; así como la reducción de los contactos sociales, la dificultad para expresar las emociones y opiniones y el aislamiento en el puesto de trabajo, pueden producir elevados niveles de tensión entre los miembros de un equipo u organización. Aunque se tiende a pensar que una buena relación interpersonal en el trabajo es aquella en la que no hay discrepancias entre los trabajadores, lo lógico es que como en otros contextos de las relaciones humanas haya divergencias entre los compañeros y entre los subordinados y los jefes, porque se pueden tener visiones distintas acerca de los objetivos, tareas, procedimientos, expectativas, etc. Si se establece entre los trabajadores una actitud de respeto (se tienen en cuenta las creencias y sentimientos de los demás), de comprensión (se acepta a los demás como personas, con sus limitaciones, sus necesidades, debilidades y características personales), de cooperación (se unen los esfuerzos hacia el mismo objetivo) y de cortesía (se mantiene un trato amable y cordial), se conseguirá una atmósfera laboral de aceptación y de armonía que facilitará la solución de cualquier conflicto interpersonal y favorecerá un buen clima laboral. También es conveniente, posibilitar tiempos y espacios de descanso que permitan las relaciones sociales, facilitar el contacto entre los trabajadores a través de la distribución del lugar de trabajo y establecer vías formales para la resolución de los conflictos interpersonales.

### **Condiciones de empleo**

La inseguridad e incertidumbre respecto al empleo o el futuro profesional puede causarle ansiedad al trabajador, por lo que los trabajadores necesitan tener cierto grado de seguridad y estabilidad en su empleo. También las condiciones de empleo como el tipo de contrato (fijo, temporal...), la posibilidad de movilidad geográfica, el salario (precario...).

## Desarrollo de la carrera profesional

El desarrollo de la carrera profesional es el derecho de los profesionales a progresar, de forma individualizada, como reconocimiento a su trayectoria laboral en base a una evaluación objetiva y reglada, en cuanto a conocimientos, experiencia y cumplimiento de objetivos. El contrato de trabajo lleva implícito un *contrato psicológico* que ha sido definido como las creencias del trabajador con las promesas implícitamente hechas por la organización y sus obligaciones para con la organización (Robinson y Morrison, 1995).

El contrato psicológico es un conjunto de expectativas y percepciones individuales que el trabajador tiene acerca de los términos de intercambio recíproco en el marco de una relación con un socio o empleador, estas expectativas y percepciones se fundamentan en un conjunto de promesas implícitas o explícitas, y de informaciones que ambas partes intercambiaron en las primeras etapas de la relación.

Así, el contrato psicológico es un modelo mental flexible que las personas van desarrollando y ajustando progresivamente y que les indica qué se espera de ellas y qué recibirán a cambio de sus atribuciones en esa relación de intercambio a la que ambas partes se han comprometido (Topa Cantisano, Fernández Sedano y Lisbona Bañuelos, 2005). Porque el intercambio mutuo de promesas es un elemento central del contrato psicológico, resulta entonces la ruptura es clave para el bienestar del trabajador, se entiende por *ruptura del contrato psicológico* la percepción de una de las partes de que la otra ha fallado en el cumplimiento adecuado de sus promesas y obligaciones para con ella.

Esto suele conllevar insatisfacción y deterioro de las relaciones y del clima laboral (Robinson, 1996), porque si la empresa cumple solamente el contrato formal, pero no el psicológico, los trabajadores tienden a tener bajo rendimiento y menor satisfacción, ya que no logran sus expectativas implícitas, la promoción y el desarrollo de la carrera profesional se refiere a todas las actividades que pueden realizarse a lo largo del tiempo y que pueden incluir distintos puestos o distintos trabajos, y a las posibilidades que se le ofrecen al trabajador para ascender en su medio laboral. El desequilibrio entre las aspiraciones del individuo sobre el desarrollo de su carrera profesional y el nivel real de sus logros se puede convertir en fuente de preocupación, ansiedad, frustración (INSHT, 2001a) y presentismo (estar en el puesto de trabajo, pero sin apenas hacer nada por desgana o falta de interés).

### **Estresores de Riesgo Psicosocial**

Los estresores que potencialmente pueden afectar a la salud psicofísica de los trabajadores se clasifican según estén relacionados con:

#### **Las características del empleo:**

1. Precariedad en el trabajo (inseguridad en el empleo, riesgo de expediente de regulación, etc.)
2. Condiciones físicas del trabajo: situaciones térmicas (exceso de frío, calor), ruido ambiental, vibraciones, la iluminación y la contaminación.
3. Riesgos de la integridad física según sectores de la producción.
4. Organización del tiempo de trabajo (trabajo a turnos, nocturno, exceso de jornada laboral, etc).

### **Características de la tarea:**

1. Sobrecarga de trabajo.
2. Infracarga de trabajo.
3. Repetitividad de la tarea (en el trabajo es monótono y no estimula la creatividad).
4. Los ritmos de trabajo (si no se adecua al que puede llevar el trabajador, o lo marca la máquina, etc.).
5. Responsabilidad (toma de decisiones comprometida, tareas peligrosas, se delegan un exceso de responsabilidades en una misma persona).
6. Libertad de decisión (cuando no hay posibilidades de tomar iniciativas en el trabajo).

### **Estructura de la Organización**

1. Ambigüedad de rol.
2. Conflicto de rol.
3. Falta de participación (se restringe la consulta a los trabajadores sobre su propia tarea, no se les tiene en cuenta).
4. Promoción en el trabajo.

### **Comunicación:**

1. Estilos de mando (tanto los que puedan ser más agresivos como aquellos donde la autoridad no se ejerce o es deficitaria).
2. Relaciones interpersonales (por falta de apoyo, aislamiento de compañeros o jefes, etc.)
3. La falta de canales de comunicación fluida respecto de la tarea y la Organización.

Existen otros riesgos psicosociales que desde un punto de vista estructural, se clasificarán como relaciones interpersonales, pero que son formas particulares de estrés laboral, que por el deterioro psicológico y situaciones límite a las que se llegan ponen a prueba la resistencia individual, mereciendo consideración particular.

*Recuperado el Martes 18 de junio de 2013 de <http://www.ugtcai.org/portada/manual.pdf>*

## **HIGIENE LABORAL**

La higiene laboral se refiere a un conjunto de normas y procedimientos que buscan proteger la integridad física y mental de los trabajadores, vigilar los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y al ambiente físico donde las realiza, entendemos salud como un estado de bienestar físico, mental y psicológico, y no solo como la ausencia de males o enfermedades, la higiene laboral se encarga de prevenir los males laborales a partir del estudio del hombre y por otra parte de su ambiente laboral. Tienen carácter preventivo ya que tienen por objeto la salud y comodidad del trabajador, evitando que se enferme y se ausente provisional o definitivamente del trabajo.

El concepto de higiene en el trabajo es interdisciplinario debido a que engloba una serie de técnicas y especialidades necesarias para su quehacer, de hecho su concepto actual es una técnica muy moderna. Su desarrollo tuvo que esperar a los avances de la medicina, con la que se confunde en sus orígenes y a la creación y evolución del Derecho del Trabajo y la Seguridad Social. Los datos que se tienen en la bibliografía internacional acerca de los antecedentes de la higiene en el trabajo nos mencionan varios autores que tuvieron un primer acercamiento a las enfermedades características de algunas actividades del trabajo y también muy importante es el desarrollo del conocimiento.

Tiene por objetivos:

- Conservar la salud del personal que labora en la empresa.
- Incrementar la productividad mediante el control del ambiente laboral.
- Eliminar las causas que producen enfermedades en el personal de la empresa.
- Prevenir la aparición de males y enfermedades.
- Reducir los efectos nocivos ocasionados por el trabajo en personas enfermas o que presentan discapacidades físicas.

## **SALUD OCUPACIONAL**

Consiste en la planeación, organización, ejecución, control y evaluación de todas aquellas actividades tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores con el fin de evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. El principal objetivo de un programa de Salud Ocupacional es proveer de seguridad, protección y atención a los empleados en el desempeño de su trabajo.

El incremento en los accidentes de trabajo, algunos más serios que otros, debido entre otras cosas a los cambios tecnológicos o la poca capacitación de los empleados, a la manipulación de materiales de uso delicado, infraestructuras inadecuadas y en alguna medida por fallas humanas, hacen necesario que toda empresa pueda contar con un reglamento de seguridad industrial que sirva de guía para minimizar estos riesgos y establezca el protocolo a seguir en caso de accidentes. Un programa de salud ocupacional debe contar con los elementos básicos para cumplir con estos objetivos, los cuales incluyen datos generales de prevención de accidentes, la evaluación médica de los empleados, la investigación de los accidentes que ocurran y un programa de entrenamiento y divulgación de las normas para evitarlos.

## **Política de Salud Ocupacional**

Como punto de partida del Programa, las directivas de toda compañía se deben pronunciar formalmente, a través de una política reflejando su interés por un trabajo realizado en forma segura y su compromiso hacia la Salud Ocupacional, posteriormente se definirán responsabilidades de todos los niveles de la organización en la implementación del Programa y cumplimiento de todos los normativos que para esto haya lugar.

Los problemas de salud ocupacional ocurren en el trabajo o a causa del tipo de trabajo que realiza. Estos problemas pueden incluir:

1. Cortaduras, fracturas, torceduras y distensiones o amputaciones
2. Trastornos por movimientos repetitivos
3. Problemas con el oído causados por la exposición al ruido
4. Problemas de la vista o incluso ceguera
5. Enfermedad causada por respirar, tocar o ingerir sustancias antihigiénicas
6. Enfermedad causada por la exposición a la radiación

Una buena seguridad en el trabajo y la prevención pueden reducir sus riesgos de estos problemas. Procure mantenerse en buen estado físico, reduzca el estrés, prepare adecuadamente su área de trabajo y use el equipo y la ropa adecuada.

*Recuperado de A.R.P COLPATRIA. Conceptos Básicos En Salud Ocupacional. 2002*

*A.R.P COLPATRIA. Guía Para La Elaboración De Un Programa de Salud Ocupacional Empresarial.2003*

*DEPARTAMENTO DE SALUD OCUPACIONAL UNIVERSIDAD DEL VALLE <http://saludocupacional.univalle.edu.co/>*

## **RECURSOS HUMANOS**

En la administración de empresas, se denomina recursos humanos (RRHH) al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización. Pero lo más frecuente es llamar así a la función o gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización. Estas tareas las puede desempeñar una persona o departamento en concreto junto a los directivos de la organización. El objetivo básico que persigue la función de Recursos Humanos con estas tareas es alinear el área o profesionales de RRHH con la estrategia de la organización, lo que permitirá implantar la estrategia organizacional a través de las personas, quienes son consideradas como los únicos recursos vivos e inteligentes capaces de llevar al éxito organizacional y enfrentar los desafíos que hoy en día se percibe en la fuerte competencia mundial. Es imprescindible resaltar que no se administran personas ni recursos humanos, sino que se administra con las personas viéndolas como agentes activos y proactivos dotados de inteligencia, creatividad y habilidades.

Generalmente la función de Recursos Humanos está compuesta por áreas tales como reclutamiento y selección, contratación, capacitación, administración o gestión del personal durante la permanencia en la empresa. Dependiendo de la empresa o institución donde la función de Recursos Humanos opere, pueden existir otros grupos que desempeñen distintas responsabilidades que pueden tener que ver con aspectos tales como la administración de la nómina de los empleados o el manejo de las relaciones con sindicatos, entre otros. Para poder ejecutar la estrategia de la organización es fundamental la administración de los Recursos humanos, para lo cual se deben considerar conceptos tales como la comunicación organizacional, el liderazgo, el trabajo en equipo, la negociación y la cultura organizacional.

Existen varios sub-sistemas, que llevan a cabo diferentes funciones, los cuales varían dependiendo de una organización, para este caso, tomando en cuenta textualmente el artículo 116 del capítulo IV del Sistema Integrado de Desarrollo de Recursos Humanos del Servicio Civil que dice “Sistema Integrado de Desarrollo de Recursos Humanos del Servicio Civil.- La administración de recursos humanos del sector público, responde a un sistema integrado que se sustenta en políticas, normas y procedimientos sobre planificación de recursos humanos, descripción, valoración y clasificación de puestos, reclutamiento y selección, capacitación y desarrollo profesional, y evaluación del desempeño.

Con los antecedentes expuestos, bajo el enfoque de la normativa de la LOSCCA, se proponen los siguientes subsistemas, para ser incorporados en el desarrollo de las operaciones y procesos administrativos como técnicos de la DTA:

1. Subsistema de Análisis, Descripción y Valoración de Cargos.
2. Subsistema de Selección de Personal.
3. Subsistema de Evaluación del Desempeño.
4. Procesos de Protección y Seguridad Laboral (normativa del IESS).
5. Subsistema de Capacitación y Desarrollo Profesional.

### **Análisis, Descripción y Valoración de Cargos**

En este punto se abordara tres temas que representan fases concatenadas entre sí de un macro proceso, estamos hablando del Análisis de Cargos, la Descripción de Cargos y la Valoración de Cargos; este subsistema es de suma importancia dentro del Departamento de Recursos Humanos, ya que ayudará en el desarrollo productivo de cualquier organización, gracias a este subsistema se tiene un modelo de cada puesto de trabajo, así como la descripción de sus funciones.

**Según Art. 66 de la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa (LOSCCA) la cual reza:”**

De la clasificación.- La Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público, elaborará un sistema general de clasificación de los puestos del servicio civil; y, tomará en consideración principalmente el tipo de trabajo, su dificultad, ubicación geográfica, complejidad y responsabilidad, así como los requisitos de aptitud, instrucción y experiencia necesarios para su desempeño.” Además el Art. 138 del Reglamento a la LOSCCA, indica: “Principios y fundamentos del subsistema de clasificación de puestos.- La resolución que expida la SENRES con el fin de establecer la clasificación de puestos, su nomenclatura y valoración, prevista en el artículo 67 de la LOSCCA, reconocerá principalmente el tipo de trabajo, su dificultad, ubicación geográfica, complejidad y responsabilidad.

**Análisis de cargos**

Luego de realizar la descripción es necesario realizar el análisis de cargo, ya que la descripción identifica el contenido del puesto, mientras que el análisis de cargos. “Estudia y determina los requisitos, responsabilidades y condiciones que el puesto exige para su adecuado desempeño.”

**Estructura del análisis de cargos**

Independientemente de cual sea el tipo de organización en la que se realice el análisis, existen exigencias o requisitos que el puesto necesita para que sus funciones se desarrollen de la mejor manera, es decir cuáles son los requisitos, intelectuales y físicos que necesita tener el ocupante del puesto o cargo.

Entre estos requisitos podemos nombrar los siguientes:

1. Requisitos intelectuales
2. Requisitos físicos
3. Responsabilidades que adquiere
4. Condiciones de trabajo.

### **Requisitos intelectuales**

Entre los principales requisitos intelectuales que debe tener el ocupante de un cargo de acuerdo a las exigencias del puesto podemos indicar las siguientes:

1. Escolaridad indispensable
2. Experiencia indispensable
3. Adaptabilidad al puesto
4. Iniciativa requerida
5. Aptitudes requeridas

### **Requisitos físicos**

Este requisito hace referencia a la energía que se necesita para el esfuerzo físico e intelectual que requiere el puesto por parte del ocupante; dentro de este requisito podemos nombrar los siguientes factores de análisis:

1. Esfuerzo físico requerido
2. Concentración visual
3. Destrezas o habilidades

Este punto hace referencia además de las responsabilidades propias del cargo, las Chiavenato, Idalberto, Administración de recursos humanos, 8va edición, Pág. 229 existentes como supervisión de subordinados, de material, herramientas o equipos patrimonio de la organización, dinero, etc. Se entiende las responsabilidades por:

1. Supervisión de personal
2. Material, herramientas, o equipo
3. Dinero, títulos o documentos
4. Relaciones internas o externas
5. Condiciones de trabajo

Hace referencia al ambiente de trabajo, es decir tanto el clima laboral como las condiciones de seguridad en donde cumple sus funciones el ocupante de un cargo dentro de estas condiciones podemos considerar los siguientes factores:

1. Ambiente de trabajo
2. Riesgos de trabajo

Tanto las exigencias como los requisitos que son evaluados dentro del análisis de cargos, buscan poder determinar las competencias del puesto, además de obtener objetivamente toda la información que permita conocer a fondo la estructura de cada puesto de trabajo, para su futura valoración, y así permitir a la organización que conozca cual es el valor salarial que debe tener cada uno.

*Recuperado de Chiavenato, Idalberto, Administración De Recursos Humanos, 8va edición, Pág. 229*

## **Concepto de descripción de cargos**

Debido a la necesidad de delimitar las funciones de cada cargo, para el mejor aprovechamiento del talento humano, y al estructurar y diseñar los puestos de trabajo, es importante conocer como fueron estructurados. Es decir para poder administrar el talento humano es menester conocer y analizar los puestos que estos ocupan, para alcanzar este objetivo se consideró el análisis y la descripción de cargos, como primer punto se da a conocer la definición de descripción de puestos desde el punto de vista del servicio público como del sector privado entre las cuales tenemos que

### **Descripción de puestos:**

Es el proceso que identifica, recolecta, analiza y registra la información relativa al contenido, situación e incidencia real de un puesto en las instituciones del Estado, a través de la determinación del rol, atribuciones, responsabilidades e interrelación en función de la misión y objetivos institucionales. “La descripción es un proceso que consiste en enunciar las tareas o responsabilidades que lo conforman y lo hacen distinto a todos los demás puestos que existen en la organización.” Como se observa los dos enunciados hacen referencia a que la descripción de puestos es un proceso, además coinciden en que este busca identificar, enunciar, y registrar las tareas de un cargo.

### **Objetivos del análisis y descripción de cargos**

Existen varios objetivos que busca alcanzar una organización ya sea pública o privada al realizar la descripción de cargos, entre las principales podemos nombrar los siguientes:

1. Proporcionar información sobre las responsabilidades, requisitos y requerimientos de los puestos asociados con la obtención de productos y servicios institucionales para definir el perfil profesional adecuado del candidato a ocupar un puesto.
2. Contar con información necesaria para definir políticas de administración de recursos humanos; capacitar y desarrollar la carrera profesional de los servidores públicos.
3. Determinar el perfil del ocupante del puesto, con lo cual se aplicara la batería adecuada de exámenes, que es la base para la selección del personal.
4. Servir de guía tanto al superior en el trabajo con sus subordinados, como al empleado en el desempeño de sus funciones.
5. Estimular la motivación del personal para facilitar la evaluación del desempeño y del mérito funcional.

Como se observa los objetivos principales del análisis y descripción de cargos es buscar la información necesaria y detallada de un puesto de trabajo con diferentes fines, entre ellos poder definir el perfil adecuado del candidato para cada puesto, contar con información necesaria para una futura capacitación, y un desarrollo profesional.

*Recuperado del Reglamento a la LOSCCA, Pág. 21*

*Chiavenato, Idalberto, Administración de RRHH, 8va Ed., Pág. 235*

### **Subsistema de Selección de Personal**

El reclutamiento y la selección se encuentran íntimamente ligadas, es así que se manejan conjuntamente ya que son fases de una sola cadena de procesos.

Como paso previo a la selección de personal, es muy importante conocer las políticas, propósitos y objetivos de la organización, así como los objetivos generales de la misma, esto nos permitirá conocer y tener presente cuales son las necesidades inmediatas y futuras de la empresa, y de acuerdo a esto poder escoger a la (o las) persona (s) cuyo perfil sea el que más se asemeje a las necesidades y filosofía de la entidad, es fundamental al momento de seleccionar personal, pensar no solo en el puesto específico que se desea cubrir sino en la organización en general.

Considerando los aspectos anteriores, debemos tener presente además que para realizar este proceso es necesario que los colaboradores que realicen este proceso se encuentren capacitados y además posean la formación, experiencia y conocimientos en gestión humana para poder anteponer la objetividad necesaria en esta actividad y alcanzar los propósitos reales del proceso de selección.

*Recuperado del Capítulo 4 Subsistemas y Recursos Humanos  
<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/513/6/Capitulo4.pdf>*

**La normativa de la SENRES** (Secretaría Nacional de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público del Ecuador), contiene disposiciones específicas sobre las competencias de cada puesto de trabajo en general y sobre las inherentes a los supervisores, coordinadores y directores de procesos en particular.

**Subsistema de Selección de Personal.-** El Subsistema de selección de personal es el proceso técnico mediante el cual se define y selecciona al aspirante idóneo, que cumpla con los requisitos establecidos para el desempeño de un puesto a través del concurso de méritos y oposición”

“La selección de recursos humanos puede definirse como la escogencia del individuo adecuado para el cargo adecuado, o, en un sentido más amplio, escoger entre los candidatos reclutados a los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la empresa.

“La selección busca entre los candidatos reclutados a los más adecuados para los puestos que existen en la empresa, con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficiencia de la organización.”

Como se aprecia los conceptos hablan de varios pasos específicos que se deben realizar para lograr que el proceso de selección sea lo más objetivo posible, y permita además que se realice una selección idónea, con el objetivo principal de buscar eficiencia en el talento humano. Se puede decir entonces que la selección de personal es el proceso por el cual a través de varios pasos predeterminados, analizaremos a todos los candidatos para un cargo o función, y determinaremos al candidato más idóneo de una manera objetiva, buscando aumentar la eficiencia y desempeño del talento humano.

*Recuperado de REGLAMENTO A LEY ORGANICA DE SERVICIO CIVIL Y CARRERA ADMINISTRATIVA.*

*Reglamento a la LOSCCA, Pág.22*

*Chiavenato, Idalberto, Administración de RRHH, 8va ed., Pág. 169*

### **Objetivos de la selección de personal**

Dentro del proceso de selección se deben considerar varios puntos para realizar una excelente selección y enriquecer de talento humano a la organización; además debemos preguntarnos, ¿qué buscamos alcanzar a través de la selección? ¿Cuáles son los objetivos al realizar este proceso?

Para aclarar estas incógnitas organizacionales se considera los objetivos siguientes:

1. El objetivo básico de la selección es escoger y clasificar a los candidatos adecuados para las necesidades de la organización.
2. Alcanzar la adecuación de la persona al trabajo
3. Alcanzar la eficiencia y eficacia de la persona en el puesto.
4. Permitir escoger entre un número determinado de candidatos, a uno o más de los candidatos más idóneos de acuerdo a las características de los cargos vacantes

*Recuperado de Chiavenato, Idalberto, Administración de recursos humanos, 8va edición, Pág. 169*

### **.Concepto de Protección Laboral**

La protección laboral hace referencia al conjunto de normas que se da a favor del talento humano, en cuanto al hincapié en su protección física y mental, procurando así mantener fuera de riesgo problemas relacionados con su salud al momento de estar en su ambiente de trabajo y al momento de realizar sus tareas cotidianas. Según el artículo 195 del capítulo IV sección VI, del Sistema Integrado de Desarrollo de Recursos Humanos del Servicio Civil dice.

**Protección laboral.-** La autoridad nominadora en coordinación con las UARHs, de acuerdo con las necesidades y características de la institución, entidad, organismo y empresa, con el propósito de conseguir el desarrollo profesional y personal de los servidores establecerá un sistema de protección laboral, que tienda a construir un clima organizacional favorable y adecuado.

**Plan de Protección Laboral.-** Para evitar los posibles inconvenientes, problemas o daños en la salud, por consecuencia laboral, se diseñan planes para tratar de erradicar los mismos, se debe realizar un plan organizado de protección laboral, en el que no solo constará la implementación de un departamento médico o ayuda médica, sino se tendrá en cuenta que debe contar con primeros auxilios de forma permanente en la organización, para poder velar de forma continua por la integridad física de cada una de las personas que laboren dentro de la misma. Un plan de higiene del trabajo por lo general cubre el siguiente contenido:

### **Un plan organizado:**

Involucra la presentación no sólo de servicios médicos, sino también de enfermería y de primeros auxilios, en tiempo total o parcial, según el tamaño de la empresa. Servicios médicos adecuados: Abarcan dispensarios de emergencia y primeros auxilios, si es necesario.

*Chiavenato Idalberto, Administración de Recursos Humanos- quinta edición-Editorial Mc Graw Hill Colombia 2001 Págs.: 479 – 480*

### **Subsistema de Capacitación y Desarrollo Profesional**

En este punto se tratara la capacitación y desarrollo profesional de los colaboradores de una institución, como parte de un macro proceso que busca aprovechar de forma productiva la riqueza intelectual de su talento humano, es necesario tener presente que el desarrollo sistemático de las capacidades, habilidades y talentos de cada uno de los colaboradores de la organización, es un factor significativo para lograr el éxito de una empresa.

Ley de Seguridad Social, Ley 55, Registro Oficial Suplemento 465 de 30 de Noviembre del 2001. Este subsistema es de suma importancia dentro del Departamento de Recursos Humanos, ya que nos ayudara en el desarrollo del talento humano y por ende beneficiara a la organización mejorando su nivel productivo y competitivo.

Considerando que este proceso se llevara a cabo dentro de una entidad pública es necesario mencionar algunos señalamientos que nos da la ley que rige el subsistema de capacitación y desarrollo profesional.

Recuperado de [http://www.bolsadequito.info/uploads/normativa/normativa-relacionada/ley-de-seguridad-social/110623173329-b810da4e4b1444e5bfd2c0466f7511a7\\_leysegsocial.pdf](http://www.bolsadequito.info/uploads/normativa/normativa-relacionada/ley-de-seguridad-social/110623173329-b810da4e4b1444e5bfd2c0466f7511a7_leysegsocial.pdf)

Según Art. 78 de la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa (LOSCCA).

### ***Planificación y dirección de capacitación.-***

La Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público y las unidades de administración de recursos humanos de la institución, planearán y dirigirán los programas de capacitación de los servidores públicos en coordinación con los organismos públicos pertinentes, planificación y dirección que deberá ser desconcentrada y descentralizada, acorde a los preceptos constitucionales correspondientes. Además el Art. 174 del Reglamento a la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa (LOSCCA) dice:

La capacitación constituye un proceso fundamentalmente programado, técnico, continuo, de inversión institucional, orientado a reforzar e incrementar la formación y competencias de los servidores, con la finalidad de impulsar la eficiencia y eficacia de los procesos.

*Recuperado del Reglamento a la LOSCCA,, Pág.23*

*Chiavenato, Idalberto, Administración de RH, 8va ed., Pág. 387*

## **2.3.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA VARIABLE DEPENDIENTE**

### **RENDIMIENTO LABORAL**

#### **RENDIMIENTO**

##### **Definición de rendimiento:**

“Valor total esperado por la organización respecto a los episodios conductuales discretos que un individuo lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado” (Motowidlo, 2003)

1. El rendimiento es el valor asignado por la organización a una serie de comportamientos de sus empleados.
2. Contribución del trabajador a la consecución de una cierta eficacia organizacional.
3. Hay que distinguir entre rendimiento y resultados (p.ej.: eficiencia, productividad o eficacia). El rendimiento se refiere a las conductas que se dirigen a los resultados.

### **Tipos de rendimiento:**

1. Rendimiento de tarea: Se refiere a las conductas de los trabajadores respecto a sus tareas u obligaciones laborales.
2. Rendimiento contextual: Aquellas conductas que no son exigidas formalmente por la organización, pero que son necesarias para su éxito global (conducta extra-rol y ciudadanía organizacional).

### **Características del Rendimiento:**

Las características del rendimiento laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

1. Adaptabilidad, se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.
2. Comunicación, se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de adecuar el lenguaje o terminología a las necesidades del (los) receptor (es). Al buen empleo de la gramática, organización y estructura en comunicaciones.
3. Iniciativa, se refiere a la intensión de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.
4. Conocimientos, se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.

5. Trabajo en Equipo, se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso.
6. Estándares de Trabajo, se refiere a la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo.
7. Desarrollo de Talentos, se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.
8. Potencia el Diseño del Trabajo, se refiere a la capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta. A la capacidad de reconfigurar adecuadamente los trabajos para maximizar las oportunidades de mejoramiento y flexibilidad de las personas.
9. Maximiza el Desempeño, se refiere a la capacidad de establecer metas de desempeño/desarrollo proporcionando capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva.

*Recuperado el Martes 18 de junio de 2013 de [www.sld.cu/galerias/doc/sitios/.../las\\_personas\\_y\\_competitividad\\_1](http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/.../las_personas_y_competitividad_1).*

### **Subsistema de Evaluación de Desempeño.**

Frente a la obligación que tienen las organizaciones actuales de ser más competitivas en el ámbito en el cual se desarrollan, y en el afán de superarse y convertirse en organizaciones de elite; se vio la necesidad y la importancia de aprovechar al máximo todos los recursos con los que cuentan, incluyendo entre los más importantes el talento humano que es el que da dinamismo a los demás recursos de la organización.

Así también se considera que no solo era necesario poner en funcionamiento el desempeño humano, sino también había que evaluarlo y orientarlo al cumplimiento de metas y objetivos, ahora el desempeño, es el de la persona que se encuentra en un puesto, es decir el comportamiento del colaborador que lo ocupa. Obviamente para esta evaluación se considera varios factores que intervienen en el desempeño de cada individuo, por ello es importante realizar todo un proceso para obtener la información correcta y objetiva, a través de la evaluación de desempeño.

*Recopilado de CAPITULO 4 SUBSISTEMAS DE RECURSOS HUMANOS*  
<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/513/6/Capitulo4.pdf>

*Recuperado de Norma Técnica de Evaluación de desempeño en su capítulo I, Art. 2.*

### **Concepto de Evaluación de Desempeño**

Existen varios conceptos de evaluación de desempeño, que se puede encontrar, los que se enunciarán a continuación son los más claros, concisos y específicos:

1. La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro.
2. La evaluación del rendimiento laboral de los colaboradores es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, y sistemática.

*Recuperado de Resolución SENRES 2008*

*Norma Técnica de subsistema de evaluación de desempeño; Resolución NO. SENRES - 2008 -000170, Pág. 2 Chiavenato, Idalberto, Administración de recursos humanos, 8va edición, Pág. 243*

## Objetivos de la Evaluación de Desempeño

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

Los principales objetivos de la evaluación son los siguientes:

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

*Recuperado de Chiavenato, Idalberto, Administración de recursos humanos, 8va edición, Pág. 248*

*www.ElPrisma.com*

Los objetivos de la evaluación de desempeño, van dirigidos a beneficiar tanto a la organización como al colaborador, así también conocer en qué áreas se necesita capacitar a los colaboradores y, realizar posibles asensos y modificaciones en el aspecto salarial, además de buscar que las relaciones humanas mejoren entre superiores y subordinados, y la búsqueda del desarrollo personal de los colaboradores.

## **GESTION DE TALENTO HUMANO**

### **1. DEFINICION DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Para ubicar el papel de la Administración del Talento Humano es necesario empezar a recordar algunos conceptos. Así pues, precisa traer a la memoria el concepto de administración general. Aunque existen múltiples definiciones, más o menos concordantes, para que el propósito de este ensayo diremos que es:

“La disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado”.

Como fácilmente puede apreciarse, el esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier organización; si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización marchará; en caso contrario, se detendrá. De aquí a que toda organización debe prestar primordial atención a su personal, (talento humano). En la práctica, la administración se efectúa a través del proceso administrativo: planear, ejecutar y controlar.

#### **Definición de Recursos y Talento Humano**

La organización, para lograr sus objetivos requiere de una serie de recursos, estos son elementos que, administrados correctamente, le permitirán o le facilitarán alcanzar sus objetivos. Existen tres tipos de recursos:

**Recursos materiales:**

Aquí quedan comprendidos el dinero, las instalaciones físicas, la maquinaria, los muebles, las materias primas, etc.

**Recursos técnicos:**

Bajo este rubro se listan los sistemas, procedimientos, organigramas, instructivos, etc.

**Talento humano:**

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

**Importancia de la administración del talento humano.**

No hay duda de que muchos trabajadores por lo general están insatisfechos con el empleo actual o con el clima organizacional imperante en un momento determinado y eso se ha convertido en una preocupación para muchos gerentes. Tomando en consideración los cambios que ocurren en la fuerza de trabajo, estos problemas se volverán más importantes con el paso del tiempo. Todos los gerentes deben actuar como personas claves en el uso de técnicas y conceptos de administración de personal para mejorar la productividad y el desempeño en el trabajo.

Pero aquí nos detenemos para hacernos una pregunta: ¿Pueden las técnicas de administración del talento humano impactar realmente en los resultados de una compañía? La respuesta es un “SI” definitivo.

Aun cuando los activos financieros, del equipamiento y de planta son recursos necesarios para la organización, los empleados - el talento humano - tienen una importancia sumamente considerable. El talento humano proporciona la chispa creativa en cualquier organización. La gente se encarga de diseñar y producir los bienes y servicios, de controlar la calidad, de distribuir los productos, de asignar los recursos financieros, y de establecer los objetivos y estrategias para la organización. Sin gente eficiente es imposible que una organización logre sus objetivos. El trabajo del director de talento humano es influir en esta relación entre una organización y sus empleados. “La dirección del talento humano es una serie de decisiones acerca de la relación de los empleados que influye en la eficacia de éstos y de las organizaciones”.

En la actualidad los empleados tienen expectativas diferentes acerca del trabajo que desean desempeñar. Algunos empleados desean colaborar en la dirección de sus puestos de trabajo, y quieren participar en las ganancias financieras obtenidas por su organización. Otros cuentan con tan pocas habilidades de mercado que los empresarios deben rediseñar los puestos de trabajo y ofrecer una amplia formación antes de contratar.

### **Desarrollo de una filosofía de la administración del talento humano.**

Las acciones de las personas siempre están basadas en sus suposiciones básicas; esto es particularmente cierto en relación con la administración de personal. Las suposiciones básicas con respecto a las personas, pueden ser, si se les puede tener confianza, si les desagrada el trabajo, si pueden ser creativas, por qué actúan como lo hacen y la forma.

¿Cómo se desarrolla una filosofía así? En cierta medida, eso es algo que se tiene de antemano. No cabe la menor duda de que una persona trae consigo a su trabajo una filosofía inicial basada en sus experiencias, educación y antecedentes, sin embargo, esta filosofía no está grabada en piedra. Debe evolucionar continuamente en la medida en que la persona acumula nuevos conocimientos y experiencias. Por lo tanto, se procederá a analizar algunos de los factores que influyen en estas filosofías.

### **Influencia de la filosofía de la alta administración.**

Uno de los factores que darán forma a la filosofía personal de cada empleado será la de la alta administración de la empresa para la cual trabaja. Aunque la filosofía de la alta administración puede o no ser explícita, generalmente se comunica por medio de sus acciones y se extiende a todos los niveles y áreas en la organización.

### **Influencia de las suposiciones básicas propias acerca del personal.**

La filosofía que se tenga sobre la administración del personal estará influida también por las suposiciones básicas que se hagan sobre las personas. Por ejemplo, Douglas McGregor distingue entre dos conjuntos de suposiciones que clasificó como Teoría X y Teoría Y. Afirma que las suposiciones de la Teoría X sostienen que:

1. El ser humano promedio tiene un rechazo inherente hacia el trabajo y lo evitará si puede.
2. Debido a esta característica humana de rechazo al trabajo, la mayoría de las personas deben ser obligadas, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos a fin de lograr que realicen un esfuerzo adecuado.

3. El ser humano promedio prefiere ser dirigido y desea evitar responsabilidades.
4. En el otro extremo, las acciones de algunos gerentes reflejan un conjunto de suposiciones de la Teoría Y, las cuales sostienen que:
5. El ser humano promedio no rechaza inherentemente el trabajo.
6. El control externo y la amenaza de castigos no son los únicos medios para lograr que se realice un esfuerzo hacia los objetivos de la organización.
7. Los empleados estarán más motivados al satisfacer sus necesidades de orden superior en cuanto al logro, estima y autorrealización.
8. El ser humano promedio aprende, en condiciones apropiadas, no solo a aceptar sino también a buscar responsabilidades.
9. La capacidad de ejercer un grado relativamente alto de imaginación, ingenio y creatividad en la solución de problemas organizacionales están continuamente distribuidas en la población y no al contrario.
10. Rensis Likert afirma que, suposiciones como éstas, se manifiestan a sí mismas en dos tipos o sistemas básicos de organizaciones a las que califica como Sistema I y Sistema IV. En las organizaciones de Sistema I señala:
11. La gerencia es considerada como desconfiada hacia los subordinados.
12. El grueso de las decisiones y la fijación de metas de la organización se realiza en la cúpula.
13. Los subordinados se ven forzados a trabajar con temor, amenazas y castigos.
14. El control está muy concentrado en la alta dirección.
15. En su lugar, Likert propone el Sistema IV, es decir, una organización basada en suposiciones del tipo de la Teoría Y. En las organizaciones del Sistema IV:
16. La gerencia tiene confianza absoluta en los subordinados.
17. La toma de decisiones está generalmente dispersa y descentralizada.
18. Los trabajadores se sienten motivados por su participación e influencia en la toma de decisiones.

Imaginemos en este momento que dentro de una organización existe un puesto vacante. ¿Qué se puede hacer para incrementar la probabilidad de que la persona que se elija para ocuparlo permanezca en la organización y sea productiva?

Tal vez se podría pedir a los solicitantes al puesto que hagan una serie completa de pruebas de personalidad, intereses y aptitudes. También se puede considerar la posibilidad de someter a los candidatos a una serie de entrevistas. Sin embargo, se sabe que la validez de las pruebas escritas y las entrevistas no merecen calificaciones muy elevadas. Es decir, éstas no prevén el rendimiento laboral posterior. Al parecer, ello se debe a que están muy alejadas de las conductas laborales reales. Por tanto, para poder realizar una selección efectiva y correcta de la persona que ocupará un puesto vacante dentro de una organización se debe primero efectuar un análisis de puestos.

### **El capital humano y competencias**

Capital: cantidad de dinero o valor que produce interés o utilidad. Elemento o factor de la producción formado por la riqueza acumulada que en cualquier aspecto se destina de nuevo a aquella unión del trabajo y de los agentes naturales.

1. Humano: relativo al hombre o propio de él.
2. Gestión: efectuar acciones para el logro de objetivos
3. Competencia: aptitud; cualidad que hace que la persona sea apta para un fin. Suficiencia o idoneidad para obtener y ejercer un empleo. Idóneo, capaz, hábil o propósito para una cosa. Capacidad y disposición para el buen desempeño.

## **DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

El desarrollo organizacional trata el análisis completo de la empresa, de sus departamentos, sus productos y servicios, sus procesos de fabricación y de formulación de los servicios, su infraestructura y sus recursos, tanto personales y financieros para hacer frente a las necesidades de los negocios de la empresa, tanto en el presente como en el futuro, este análisis muchas veces utiliza herramientas de análisis corporativo, como son las del Profesor Michael Porter o de la empresa consultora Boston Consulting Group (BCG) con su matriz.

Con el objetivo de asegurar la efectividad y viabilidad del negocio, la evaluación de todos los aspectos de la organización es esencial en un entorno empresarial cambiante donde todos estos aspectos cambiarán con el tiempo y la parte fundamental del desarrollo organizacional es conducir los cambios en la cultura, estructura, formas de trabajar y de relacionarse para asegurar que la empresa mejor responda a su cada vez nuevo entorno. El trabajo diario de los grupos encargados del desarrollo organizacional es el análisis de los distintos departamentos de la empresa y asegurar que estén adecuados con las necesidades operativas del negocio. Para eso necesitan asegurar que cada división, departamento, grupo de trabajo, etc., esté adecuadamente dotado de los recursos necesarios, económicos y otros, para hacer frente a las necesidades de sus actividades dentro de sus entornos. Como parte de este análisis, evalúan las carencias y las formas de cubrir estas carencias, en el contexto de los recursos disponibles de la empresa, también analizan las formas de trabajar entre los distintos departamentos y grupos de trabajo y diseñan formas de limar problemas, además, deben analizar todos los aspectos que puedan impactar a las distintas partes del negocio y sobre sus necesidades de recursos, para eso, los equipos de desarrollo organizacional deben analizar todos los cambios.

Estos cambios y desarrollos vienen de cualquier parte, tanto dentro como fuera de la empresa, incluyendo los siguientes:

1. La competencia.
2. La tecnología.
3. La innovación.
4. Las formas de hacer lo que cada departamento hace.
5. La educación y la formación.
6. Los clientes y su demanda.
7. La cadena de suministro.
8. Las alternativas tecnológicas.
9. Las alternativas de proveedores, etc.
10. La logística.
11. La regulación y legislación.

## **2.4 HIPÓTESIS**

Los riesgos psicosociales inciden directamente en el rendimiento laboral en el sector de Mantenimiento de las redes aéreas de la “Empresa Eléctrica Ambato”, en la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, año 2013.

## **2.5 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES**

**Variable Independiente:** Riesgos Psicosociales

**Variable Dependiente:** Rendimiento Laboral

## **CAPITULO III**

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Enfoque**

El presente trabajo investigativo utiliza el enfoque cualitativo ya que está basado en el paradigma crítico- propositivo, debido a que cumple con las siguientes características:

Se utiliza técnicas cualitativas, ya que estas ayudan a llevar a cabo de mejor manera el proceso investigativo, dado que se tiene un contacto directo con el entorno a investigarse y por ende se obtiene datos verídicos, claros y concisos acerca del problema, además se trabaja y reconoce a los factores inmersos dentro del campo de estudio y de esta manera la investigación está orientada hacia la comprensión del objeto de estudio.

El proceso que se desarrolla es parte fundamental de la investigación, debido a que se da importancia a cada paso y a cada detalle que se realiza o se logra dentro de la investigación; todas éstas características ayudan a plantear una solución adecuada al final del proceso. Algo importante y necesario mencionar es que se permite asimilar cambios significativos dentro del campo de estudio, por lo que esto ayuda a generar conocimientos que ayudan a un mejoramiento general dentro de la Organización ya que está asumiendo una posición dinámica.

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

El desarrollo del presente proyecto de investigación se basa en los siguientes tipos de investigación:

#### **Investigación bibliográfica**

Dentro de la investigación es necesario tener amplios recursos bibliográficos es por eso que este tipo de investigación permite obtener datos claros y concisos acerca del objeto de estudio, por lo que se utiliza fuentes tales como libros, revistas, tesis de grado, informes técnicos y el internet, dichos recursos han sido apropiadamente utilizados ya que la información obtenida ayuda a conocer las contribuciones para el objeto de estudio y nuevos aportes que se dan a la solución de dicho problema.

#### **Investigación de campo**

La investigación a realizarse será de campo porque tendrá un contacto directo con la problemática y sus actores los mismos que brindaran información primaria referente al problema de tratado, dentro de las técnicas para la investigación será la encuesta que nos permitirá obtener información acerca del problema del objeto de estudio.

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

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

### **Investigación exploratoria**

Se utiliza este nivel de investigación debido a que el investigador debe estar en contacto y familiarizarse con la realidad en estudio para presenciar y observar los hechos existentes dentro de la Organizaciones. Con dicha información recabada se formula la hipótesis de investigación y se obtiene resultados de una verdadera trascendencia científica.

### **Investigación descriptiva**

Es importante detallar minuciosamente el problema, es decir se debe tomar en cuenta todas las características que sirvan de gran aporte para el desarrollo de la investigación. Cabe recalcar la relación que existe entre las variables de estudio para verificar que en realidad se puede mejorar el rendimiento laboral a través de un análisis de los riesgos psicosociales. Para recopilar toda la información necesaria se utiliza técnicas como la entrevista, la encuesta y la observación que permitan procesar dichos datos y así obtener resultados acertados.

### **Investigación correlacional.**

Se verifica la relación existente entre las variables de estudio, asociándolas y descubriendo si la metodología utilizada en la institución es la más idónea para los estudiantes y lo más importante es que se puede comprobar si con la utilización de los métodos interactivos de enseñanza se desarrolla de mejor manera la competencia comunicativa en los estudiantes.

### 3.4 Población y muestra

Para el presente proyecto investigativo se utiliza la siguiente población que es el objeto de estudio.

La población de Colaboradores es de 150, toda esta población es sometida a la aplicación de la muestra se podrá obtener información con mayor facilidad y precisión, para lo cual se debe utiliza la siguiente fórmula:

**Población y muestra del sector de  
Mantenimiento de las redes aéreas de EEASA**

N°	Población	Población	Muestra
1	Colaboradores EEASA	Redes de Mantenimiento 150	108

Cuadro N° 1: Población y Muestra  
Elaborado por: Jessica M. Naranjo

**Fórmula:**

$$n = \frac{Z^2 PQN}{Z^2 PQ + Ne^2}$$

**Desarrollo:**

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (150)}{(1.96)^2 (0.5)(0.5) + 150(0.05)^2}$$

$$n = \frac{144}{1.335}$$

$$n = 107.86$$

$$n = 108$$

La muestra de los trabajadores es de 108.

De esta manera se ha obtenido la muestra que es de 108 colaboradores, quienes han sido entrevistados del área de Mantenimiento de las redes aéreas de EEASA .

### 3.5 Operacionalización de variables Variable Independiente:

#### Los Riesgos Psicosociales

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA	INSTRUMENTO
<p>Aquellos factores de riesgo para la salud del trabajador que se originan de acuerdo a las condiciones expuestas en el entorno laboral y que generan respuestas con múltiples reacciones.</p>	<b>Factores</b>	Físico	¿Considera Usted que existen factores externos e internos que ponen en riesgo al trabajador?	Encuesta a los colaboradores del sector de mantenimiento de las redes aéreas de la EEASA	Cuestionarios a los colaboradores del sector de mantenimiento de las redes aéreas de la EEASA
		Fisiológico			
		Psicológico			
		Cognitivo			
		Conductual			
		Social	¿Ha sentido últimamente cambios físicos, fisiológicos, cognitivos, conductuales o sociales, durante su jornada laboral?		
	<b>Condiciones</b>	Seguridad	¿Piensa Usted qué las condiciones a las que está expuesto en el trabajo, son seguras?		
		Entorno Físico			
		Contaminantes Químicos y Biológicos			
		Carga de trabajo	¿Cree Usted que un entorno físico adecuado es indispensable para un buen desempeño laboral?		
	<b>Entorno laboral</b>	Factores extra laborales	¿Considera Usted que las características individuales de cada trabajador influyen en desenvolvimiento laboral?		
		Características individuales			
Contenidos del trabajo.					

**Cuadro N° 2:** Operacionalización de la Variable Independiente  
**Investigadora:** Jéssica Naranjo

### Variable Dependiente: Rendimiento Laboral

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA	INSTRUMENTO
<p><b>Rendimiento Laboral</b></p> <p>Es un conjunto de conductas que presenta un individuo en el entorno dirigidas a la consecución de objetivos en base a la satisfacción laboral.</p>	Conductas	Agresiva	¿Manifiesta Usted una conducta agresiva durante su jornada laboral?	Encuesta a los colaboradores del sector de mantenimiento de las redes aéreas de la EEASA	Cuestionario a los colaboradores del sector de mantenimiento de las redes aéreas de la EEASA
		Pasiva	¿Manifiesta Usted una conducta pasiva durante su jornada laboral?		
		Aseriva	¿Manifiesta Usted una conducta asertiva durante su jornada laboral?		
	Objetivos	Corto	¿Considera Usted qué se están cumpliendo sus objetivos a corto, mediano o largo plazo?		
		Mediano			
		Largo plazo			
	Satisfacción Laboral	Extrínsecas	¿Cree usted que la organización se interesa por su satisfacción laboral ya sea de manera extrínseca o intrínseca?		
		Intrínsecas			

**Cuadro N° 3:** Operacionalización de la Variable Dependiente  
**Investigadora:** Jéssica Naranjo

### 3.6 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para alcanzar objetivos
2. ¿De qué personas?	Colaboradores de la EEASA
3. ¿Sobre qué Aspectos?	Riesgos Psicosociales, rendimiento laboral
4. ¿Quién?	Investigador: Jessica Naranjo
5. ¿Cuándo?	Noviembre 2012 - Mayo 2013
6. ¿Lugar de recolección de datos?	EEASA
7. ¿Cuántas veces?	1 sola vez
8. ¿Qué técnica de recolección?	Encuesta - entrevista
9. ¿Con que?	Con el cuestionario
10. ¿En qué situación?	Oficinas, horas de trabajo

Cuadro N° 4: Recolección de Información  
Investigadora: Jéssica Naranjo

### 3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Como parte fundamental dentro del proyecto se puede destacar el análisis y procesamiento de la información, dicha información reflejará el trabajo que se ha realizado durante el desarrollo de la investigación. Para que la información sea verificada se utilizará varios instrumentos para poder llegar a obtener los resultados necesarios, además se realizará un adecuado procedimiento para poder analizar minuciosamente cualquier falencia que se esté presentando en este proceso. Basándonos en las encuestas realizadas, se podrá llevar a cabo la tabulación que será de forma manual ya que los datos no son extensos.

Además los datos serán analizados para poder llegar a la comprobación de la hipótesis, para el análisis de dichos datos se utilizará el Chi cuadrado que ayudará a que los resultados dados sean más relevantes. De ésta manera se podrá comprobar el esfuerzo del investigador para llegar a obtener resultados favorables, mismos que se presentarán a través del procedimiento semi tabular y también con una presentación gráfica para que sea más entendible y sintético.

Llevando a cabo todos los procedimientos antes mencionados se realizarán el análisis de la información recolectada, esto se dará mediante una relación entre los resultados obtenidos y la hipótesis, permitiendo rechazarla o verificarla.

Para el procesamiento y análisis de la información, se procedió de la siguiente manera:

- El instrumento (cuestionario)
- Aplicar la encuesta y entrevista
- Depurar la información
- Tabular la información de acuerdo a los datos obtenidos.
- Graficar
- Analizar e interpretar
- Comprobación de la hipótesis
- Establecer conclusiones y recomendaciones

## CAPÍTULO IV

### 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

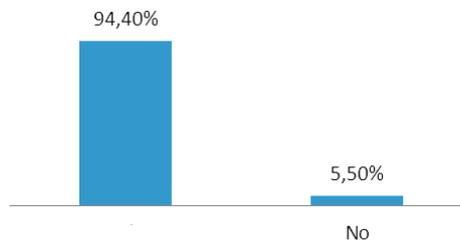
Entrevista Aplicada a los Colaboradores del sector de mantenimiento de redes aéreas de la EEASA.

**1.-¿Considera Usted que existen factores externos e internos que ponen en riesgo al trabajador?**

**Cuadro N° 1 Factores externos e Internos**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	102	94,4%
No	6	5,5%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

**Cuadro N° 5** Factores Externos e Interno  
**Fuente:** Entrevista a colaboradores  
**Elaborado por:** Jéssica Naranjo



**Gráfico N° 3** Factores Externos e Internos  
**Fuente:** Entrevista a colaborador  
**Elaborado por:** Jéssica Naranjo

#### **Análisis e Interpretación**

**Análisis:** De acuerdo a los datos obtenidos el 94,4% de los entrevistados han respondido que sí.

**Interpretación:** Esto significa que la mayoría de colaboradores del sector de mantenimiento de redes aéreas de EEASA consideran que existen factores externos e internos que ponen en riesgo al trabajador, mientras que un mínimo de personas han manifestado que no encuentran ningún factor que influya con riesgo a los colaboradores.

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

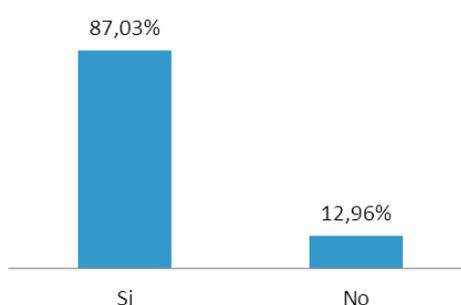
**Cuadro Nº 2** Cambios físicos, fisiológicos, cognitivos, conductuales o sociales.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	94	87,03%
No	14	12,96%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

**Cuadro Nº 6** Cambios Físicos, Cognitivos, conductuales o sociales.

**Fuente:** Entrevista a colaboradores

**Elaborado por:** Jéssica .Naranjo



**Gráfico Nº 4** Cambios Físicos, Cognitivos, conductuales o sociales.

**Fuente:** Entrevista a colaboradores

**Elaborado por:** Jéssica Naranjo

## Análisis e Interpretación

**Análisis:** En el gráfico se observa que el 87,03% de los colaboradores entrevistados han sentido últimamente cambios físicos, fisiológicos, cognitivos, conductuales o sociales durante su jornada laboral y un 12,96% indicaron que no han sentido últimamente cambios físicos, fisiológicos, cognitivos, conductuales o sociales durante su jornada laboral.

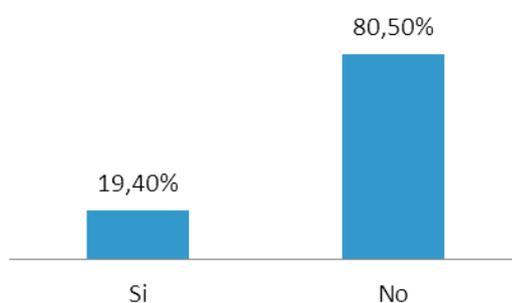
**Interpretación:** Esto significa que la mayor parte de los colaboradores sienten de una u otra manera cambios sean estos físicos, cognitivos, conductuales o sociales, los cuales están influyendo mientras trabajan.

### 3.-¿Piensa Usted qué las condiciones a las que está expuesto en el trabajo son seguras?

**Cuadro N° 3** Condiciones de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	19,4%
No	87	80,5%
<b>Total</b>	108	100%

**Cuadro N° 7** Condiciones de trabajo  
**Fuente:** Entrevista a colaboradores  
**Elaborado por:** Jéssica Naranjo



**Gráfico N° 5** Condiciones de trabajo  
**Fuente:** Entrevista a colaboradores  
**Elaborado por:** Jéssica Naranjo

### **Análisis e Interpretación**

**Análisis:** De acuerdo a los datos obtenidos, el 80,50% de los colaboradores entrevistados indican que las condiciones a las que está expuesto en el trabajo son inseguras.

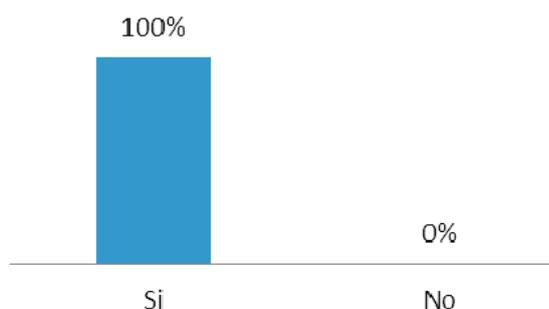
**Interpretación:** Con estos resultados se puede decir que la mayoría de los colaboradores manifiestan que las condiciones a las que está expuesto en el trabajo no son seguras, por lo contrario menos de la mitad sienten seguridad antes las condiciones que están expuestos en el trabajo.

#### 4.-¿Cree Usted que un entorno físico adecuado es indispensable para un buen desempeño laboral?

**Cuadro N°4** Entorno físico.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	108	100%
No	0	0%
Total	108	100%

**Cuadro N° 8** Entorno Físico  
**Fuente:** Entrevista a colaboradores  
**Elaborado por:** Jéssica Naranjo



**Gráfico N° 6** Entorno Físico  
**Fuente:** Entrevista a colaboradores  
**Elaborado por:** Jéssica Naranjo

### Análisis e Interpretación

**Análisis:** En el gráfico se observa que el 100% de los colaboradores entrevistados señalan que para un buen desempeño laboral es indispensable un entorno físico que sea adecuado.

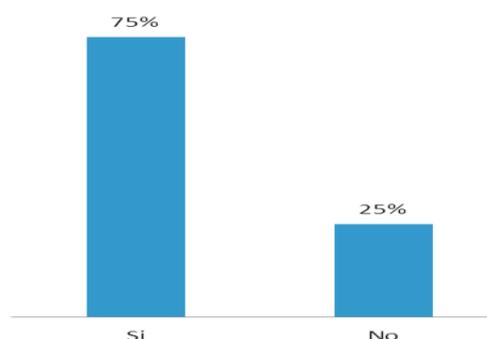
**Interpretación:** Esto significa que todos los colaboradores entrevistados consideran que para que exista un desenvolvimiento adecuado en cuanto al desempeño laboral es preciso trabajar en un entorno físico con las condiciones necesarias y apropiadas.

## 5.-¿Considera Usted que las características individuales de cada trabajador influyen en desenvolvimiento laboral?

**Cuadro N° 5** Características individuales.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	81	75%
No	27	25%
Total	108	100%

**Cuadro N° 9** Características Individuales  
**Fuente:** Entrevista a colaboradores  
**Elaborado por:** Jéssica Naranjo



**Gráfico N° 7** Características Individuales  
**Fuente:** Entrevista a colaboradores  
**Elaborado por:** Jéssica Naranjo

## Análisis e Interpretación

**Análisis:** En el gráfico se observa que el 75% de los colaboradores entrevistados considera que las características individuales de cada trabajador influyen en desenvolvimiento laboral mientras que el 25% no lo considera.

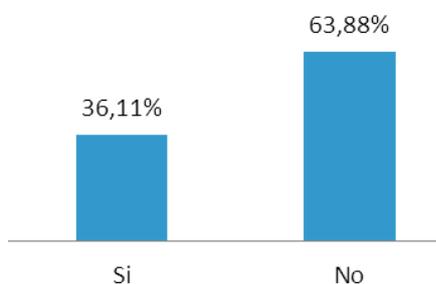
**Interpretación:** Esto significa que la mayoría de los colaboradores manifiestan que las características individuales de cada trabajador influyen en desenvolvimiento laboral y por ende eleva o disminuye el rendimiento de la persona en la realización de actividades diarias de trabajo.

## 6) ¿Manifiesta Usted una conducta agresiva durante su jornada laboral?

**Cuadro N°6** Conducta Agresiva

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	39	36,11%
No	69	63,88%
Total	108	100%

**Cuadro N° 10** Conducta Agresiva  
**Fuente:** Entrevista a colaboradores  
**Elaborado por:** Jéssica Naranjo



**Gráfico N° 8** Conducta Agresiva  
**Fuente:** Entrevista a colaboradores  
**Elaborado por:** Jéssica Naranjo

### Análisis e Interpretación

**Análisis:** En el grafico se observa que el 36,11% de los colaboradores entrevistados manifiesta una conducta agresiva durante su jornada laboral, mientras que el 63,88% indica que mientras labora no ha presenta ningún estado agresivo.

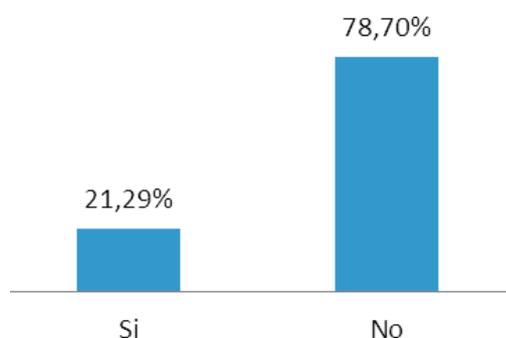
**Interpretación:** Esto significa que a la minoría de los colaboradores laboran de una forma no agresiva ante situaciones complicadas a las que se enfrentan cada día por las debidas exigencias y cumplimiento de funciones, puesto que se ven obligados a dar un servicio de calidad aún cuando se expongan a problemas.

## 7) ¿Manifiesta Usted una conducta pasiva durante su jornada laboral?

**Cuadro N° 7** Conducta pasiva

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	21,29%
No	85	78,70%
Total	108	100%

**Cuadro N° 11** Conducta Pasiva  
**Fuente:** Entrevista a colaboradores  
**Elaborado por:** Jéssica Naranjo



**Gráfico N° 9** Conducta Pasiva  
**Fuente:** Entrevista a colaboradores  
**Elaborado por:** Jéssica M.Naranjo

### **Análisis e Interpretación**

**Análisis:** En el gráfico se muestra que el 21,29% de los colaboradores encuestados manifiesta una conducta pasiva durante su jornada laboral, mientras que el 78,70% no considera tener esta reacción.

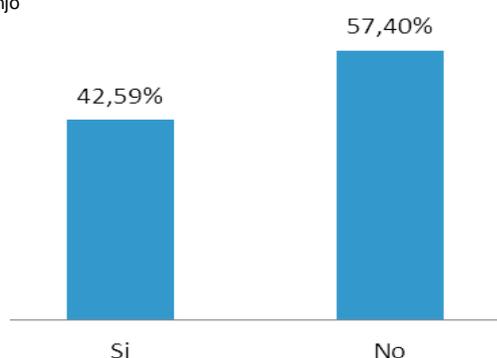
**Interpretación:** Esto significa que hay una minoría de personas encuestadas que consideran tener una conducta pasiva durante su jornada laboral, por más situaciones difíciles que puedan estar enfrentando en todo lo que cabe en funciones laborales.

## 8) ¿Manifiesta Usted una conducta asertiva durante su jornada laboral?

**Cuadro N° 8** Conducta Asertiva

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	46	42,59%
No	62	57,40%
Total	108	100%

**Cuadro N° 12** Conducta Asertiva  
**Fuente:** Entrevista a colaboradores  
**Elaborado por:** Jéssica M.Naranjo



**Gráfico N° 10** Conducta Asertiva  
**Fuente:** Entrevista a colaboradores  
**Elaborado por:** Jéssica M.Naranjo V.

### Análisis e Interpretación

**Análisis:** En el gráfico se muestra que el 42,59% de las personas encuestadas manifiesta una conducta asertiva durante su jornada laboral, mientras que el 57,40% de los colaboradores encuestados indican que su conducta no está orientada hacia la asertividad.

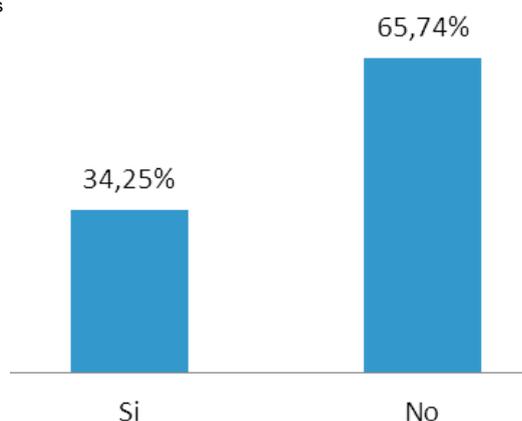
**Interpretación:** Esto significa que hay un porcentaje significativo de los colaboradores entrevistados que exponen una conducta de manera asertiva, teniendo control ante situaciones difíciles del día a día que se dan dentro de sus labores habituales, sin que esto lleve a ser un punto relevante.

**9) ¿Considera Usted qué se están cumpliendo sus objetivos a corto, mediano o largo plazo?**

**Cuadro N° 9** Objetivos a corto, mediano o largo plazo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	37	34,25%
No	71	65,74%
Total	108	100%

**Cuadro N° 13** Objetivos corto, mediano, largo plazo  
**Fuente:** Entrevista a colaboradores  
**Elaborado por:** Jéssica Naranjo.



**Gráfico N° 11** Objetivos corto, mediano, largo plazo  
**Fuente:** Entrevista a colaboradores  
**Elaborado por:** Jéssica Naranjo

### **Análisis e Interpretación**

**Análisis:** En el gráfico se muestra que el 34,25% de los colaboradores encuestados manifiestan que se están cumpliendo sus objetivos a corto, mediano o largo plazo, mientras que el 65,74% considera que por ningún estado ven el cumplimiento de los objetivos planteados.

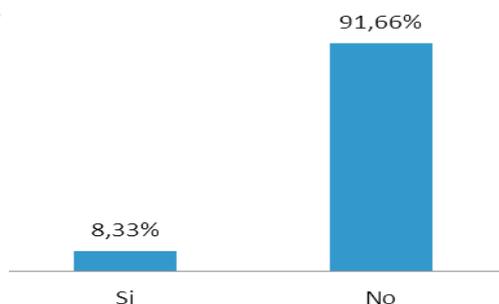
**Interpretación:** Esto significa que la minoría de los colaboradores considera que no se está cumpliendo de una manera tangible el alcance de sus objetivos ni a corto, mediano, o largo plazo.

**10) ¿Cree usted que la organización se interesa por su satisfacción laboral ya sea de manera extrínseca o intrínseca?**

**Cuadro N°10** Satisfacción Laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	8,33%
No	99	91,66%
Total	108	100%

**Cuadro N° 14** Satisfacción Laboral  
**Fuente:** Entrevista a colaboradores  
**Elaborado por:** Jéssica Naranjo



**Gráfico N° 12** Satisfacción Laboral  
**Fuente:** Entrevista a colaboradores  
**Elaborado por:** Jéssica Naranjo

### **Análisis e Interpretación**

**Análisis:** En el gráfico se muestra que el 8,33% de los colaboradores encuestados manifiestan que la organización se interesa por su satisfacción laboral ya sea de manera extrínseca o intrínseca, mientras que el 91,66% indica como resultado que la organización no tiene o muestra interés por la satisfacción laboral ya sea de manera extrínseca o intrínseca de los colaboradores.

**Interpretación:** Esto significa que la mayoría de colaboradores encuestados perciben falta de preocupación por parte de la organización para adquirir de alguna forma una adecuada satisfacción laboral independientemente de cómo sea esta extrínseca o intrínseca.

## 4.2 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

### 4.2.1 Planteamiento de la hipótesis

#### a. Modelo lógico

**H1:** Los riesgos psicosociales inciden directamente en el rendimiento laboral en el sector de Mantenimiento de las redes aéreas de la “Empresa Eléctrica Ambato”.

**Ho:** Los riesgos psicosociales no inciden directamente en el rendimiento laboral en el sector de Mantenimiento de las redes aéreas de la “Empresa Eléctrica Ambato”.

#### b. Modelo matemático

$$H_0: O = E$$

$$H_1: O \neq E$$

#### c. Modelo estadístico

$$\chi^2 = \sum \left[ \frac{(O - E)^2}{E} \right]$$

### 4.2.2 Nivel de significación

$$\alpha = 0.05$$

### 4.2.3 Región de Aceptación y Rechazo

Para determinar la región de aceptación y rechazo, se calculan los grados de libertad, y se determina el valor del Chi cuadrado en la tabla estadística (Anexo 5).

gl(Grados de Libertad) c(Columnas) f(Filas)

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

$$gl = (2-1)(4-1)$$

$$gl = (1) (3)$$

$$gl = 3$$

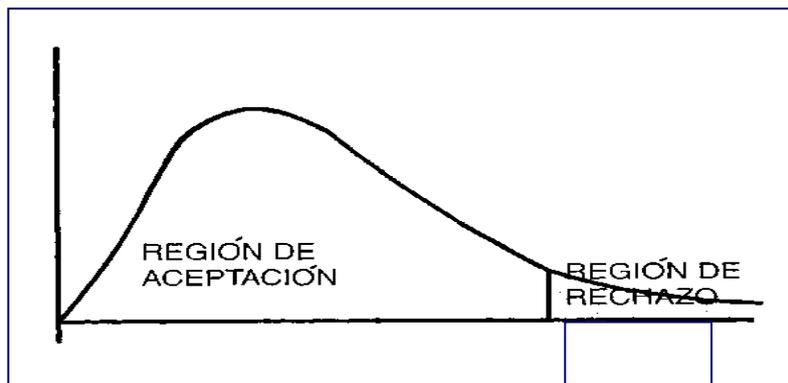


Gráfico N° 13  
Tema: Región de aceptación y rechazo  
Elaborado por: Jéssica M. Naranjo Vera

### Cálculo de $X^2$

Frecuencias Observadas			
Los riesgos Psicosociales	SI	NO	TOTAL
Rendimiento Laboral			
Pregunta 1	102	6	108
Pregunta 2	94	14	108
Pregunta 4	108	0	108
Pregunta 10	9	99	108
<b>TOTAL</b>	<b>313</b>	<b>119</b>	<b>108</b>

Cuadro N° 15  
Fuente: Entrevista a colaboradores  
Elaborado por: Jéssica Naranjo

<b>Frecuencias Esperadas</b>			
Los riesgos Psicosociales			
Rendimiento Laboral	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
Pregunta 1	78,25	29,75	108
Pregunta 2	78,25	29,75	108
Pregunta 4	78,25	29,75	108
Pregunta 10	78,25	29,75	108
<b>TOTAL</b>	<b>313</b>	<b>119</b>	<b>432</b>

**Cuadro N° 16**  
**Tema:** Frecuencias Esperadas  
**Elaborado por:** Jéssica Naranjo  
**Fuente:** Encuestas

<b>O</b>	<b>E</b>	<b>O-E</b>	<b>(O-E)<sup>2</sup></b>	<b>(O-E)<sup>2</sup>/E</b>
102	78,25	23,75	564,06	7,21
94	78,25	15,75	248,06	3,17
108	78,25	29,75	885,06	11,31
9	78,25	-69,25	4795,56	61,29
6	29,75	-23,75	564,06	18,96
14	29,75	-15,75	248,06	8,34
0	29,75	-29,75	885,06	29,75
99	29,75	69,25	4795,56	161,20
			<b>X<sup>2</sup> =</b>	<b>301,23</b>

**Cuadro N° 17**  
**Tema:** Cálculo del Chi-Cuadrado  
**Elaborado por:** Jéssica Naranjo  
**Fuente:** Encuestas

Con 3 grados de libertad y 95% de confiabilidad, aplicando la prueba  $X^2$  (Chi-Cuadrado) se tiene que el valor tabular es igual a 7.81; de acuerdo a los resultados obtenidos con los datos tomados de la encuesta se ha calculado el valor de  $X^2$  que alcanza a 301,23; lo que implica que se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna que dice: Los riesgos psicosociales inciden directamente en el rendimiento laboral en el sector de Mantenimiento de las redes aéreas de la “Empresa Eléctrica Ambato”.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **CONCLUSIONES:**

Una vez finalizada la investigación se pudo llegar a establecer las siguientes conclusiones:

1. Los Riesgos Psicosociales a los cuales está expuesto el colaborador tienen una estrecha relación con el Rendimiento Laboral que manifiesta cuando desempeña las funciones en la Empresa Eléctrica Ambato Regional centro Norte.
2. El único factor cambiante que ha demostrado los resultados estadísticos es que cuando se habla de Riesgos Psicosociales se encuentra una influencia significativa sobre el rendimiento laboral de los colaboradores que trabaja en el sector de mantenimiento de redes aéreas de la EEASA.
3. La mayoría de los colaboradores manifiestan problemas durante su trayectoria laboral, sin tener el conocimiento previo de los Riesgos Psicosociales a los cuales está expuesto, mientras realiza las funciones o tareas necesarias que requiere el puesto.

4. En su totalidad los colaboradores no están conscientes sobre la existencia de los Factores Psicosociales en el trabajo, y tampoco de la incidencia en su Rendimiento profesional, puesto que no hacen caso omiso a los llamados de atención que estos factores manifiestan de manera lenta y poco visible.
5. Los colaboradores que se exponen a varios Riesgos Psicosociales mientras están laborando suelen exteriorizar un rendimiento laboral con ciertas dificultades, lo que impide un buen desenvolvimiento.
6. La presencia de los Riesgos Psicosociales tiene una estrecha relación con el rendimiento laboral de los colaboradores de la EEASA, sin importar el grado de existencia, tan solo el contacto con estos factores provocan reacciones.
7. El único factor cambiante que nos ha demostrado los resultados estadísticos es que cuando hablamos de conducta que manifiestan cuando desempeñan una actividad, puesto que todos los colaboradores reaccionan de manera distinta ante un mismo Riesgo Psicosocial.
8. Las condiciones de trabajo que los colaboradores tienen en la empresa EEASA, son las mismas que se establecen a nivel de Empresas del Estado, favoreciendo una adecuada distribución en cuanto a la Ergonomía lo cual permite el desempeño y desenvolvimiento del personal.
9. Las condiciones externas de cada colaborador sea por el nivel académico, el estatus social, el nivel económico, la cultura, la religión, ideología política o etnia que esté presente son condiciones que no tienen incidencia en el rendimiento laboral de del sector de mantenimiento de redes aéreas de la empresa

EEASA, más bien pueden llegar a ser factores positivos que impulsen a un mayor desempeño del mismo colaborador.

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

#### **RECOMENDACIONES:**

1. Generar acciones encaminadas a minimizar la existencia de los Factores Psicosociales a los cuales enfrentan los colaboradores del sector de mantenimiento de redes aéreas de la EEASA para lograr obtener un Rendimiento Laboral paralelo, con el afán productivo de la Organización.
2. Empoderar a los colaboradores del sector de mantenimiento de redes aéreas de la EEASA para que sean ellos quienes identifiquen los Riesgos Psicosociales e intervenir o comunicar de manera inmediata a los respectivos interesados.
3. Realizar un estudio de los factores psicosociales con minuciosidad del sector de mantenimiento de las redes aéreas de la EEASA en la cual se evalué las condiciones de trabajo.
4. Lograr que el trabajo sea un factor de seguridad y calidad laboral en donde los colaboradores puedan desenvolverse con un rendimiento profesional adecuado y muy satisfactorio.

5. Incentivar a que los colaboradores se involucren más en analizar a que Riesgos Psicosociales están expuestos durante la jornada laboral, con la ayuda de alertas de prevención y conocimientos previos.
6. Perfeccionar los caminos que elevan a un rendimiento laboral adecuado para lograr obtener una calidad de vida laboral en donde los colaboradores puedan tener un autocontrol y vigilancia de los entornos a los cuales se están exponiendo, que luego son identificados como Riesgos Psicosociales.
7. Establecer un programa de capacitación en función de una guía de conocimientos de Riesgos Psicosociales para disminuir las enfermedades profesionales, o presencia de otras posibles consecuencias o problemas por enfrentamiento ante estos Riesgos.
8. La ejecución de un taller de estrategias de identificación de Riesgos Psicosociales a través de técnicas que involucren Inteligencia Emocional con el fin de elevar el desempeño laboral de los colaboradores del sector de mantenimiento de redes aéreas de la EEASA.
9. Evaluar las condiciones a las que se exponen los colaboradores a diario, y publicar advertencias que vayan en contra de la existencia de los Riesgos Psicosociales en el lugar de trabajo.
10. Lograr que el lugar de trabajo sea un momento de relajación, en donde los colaboradores se puedan sentir a gusto y no les cueste un esfuerzo sobrenatural trabajar con un rendimiento adecuado que es lo que toda organización desea.

## CAPÍTULO VI

### PROPUESTA

#### 6.1. DATOS INFORMATIVOS

Talleres sobre los Riesgos Psicosociales para mejorar el rendimiento laboral.

- **Institución Ejecutora:** Empresa Eléctrica Regional  
Centro Norte Ambato S.A.
  
- **Beneficiarios:** Colaboradores del sector de  
Mantenimiento de las Redes Aéreas de la “Empresa Eléctrica  
Ambato”.
  
- **Ubicación:** **Provincia:** Tungurahua  
**Cantón:** Ambato  
**Dirección:** Avenida 12 de  
Noviembre
  
- **Tiempo estimado de ejecución:**  
**Inicio:** Julio del 2013 **Fin:** Agosto del 2013
  
- **Equipo técnico responsable:**  
Srta. Jessica Monserrate Naranjo Vera (ejecutora del trabajo de  
investigación)  
Dr. Julio Viteri (Supervisor de Seguridad Industrial)  
Psc. Industrial. Alexandra Cousine.  
\$253

## **6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

La falta de estudios en conocer si el colaborador está expuesto a Riesgos Psicosociales que perjudican la salud del colaborador, ha hecho que no exista un plan de acción focalizado para mejorar de forma significativa y que esta se mantenga en niveles aceptables que favorezcan a la Empresa EEASA sector mantenimiento de redes aéreas.

A favor de identificar los Riesgos Psicosociales, se han hecho actividades bien enfocadas que motivan y elevan el rendimiento laboral momentáneo y no permanente de los colaboradores, de no tomar cartas en el asunto a este tema de gran importancia se empezaría a sufrir efectos en corto y largo plazo, como es un crecimiento en el ausentismo del personal, conflictos interdepartamentales, no colaboración en actividades extras a su cargo, una alta rotación de personal, fuga de cerebros, y lo que es peor enfermedades profesionales, entre otros y como consecuencia directa la afectación en el rendimiento laboral de los colaboradores del sector de mantenimiento de las redes aéreas de la EEASA.

Siendo un principio de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte, el “Disponer de recursos humanos capacitados, motivados y comprometidos con los objetivos constitucionales”. Y para llegar a ella los trabajadores forman parte fundamental de alcanzar de manera éxitos siendo que si ellos se sienten mayormente seguros de laborar con una calidad de vida sin riesgos, demostrarán cada vez mejor desempeño.

### **6.3 JUSTIFICACIÓN**

La responsabilidad de lograr que cada colaborador tenga un Rendimiento laboral adecuado esta en el Departamento de Capital Humano como una unidad de gestión ejecutora y el Departamento de Seguridad Industrial, siempre y cuando exista el compromiso y apoyo de la Alta Gerencia tanto económico y de respaldo en la ejecución del un plan de acción para mejorar y mantener un desempeño laboral óptimo de cada uno de los colaboradores de la EEASA, trabajando en varias áreas que complementen al objetivo desde el área económica, espiritual, anímica, social, cultural, política, física, mental, de ocio entre otras.

Para generar factores que producen la identificación de Riesgos Psicosociales como que la persona llegue a sentirse segura en el trabajo y sin riesgos. Todo esto siendo una etapa inicial a un objetivo mucho más grande que la calidad de vida laboral, es llegar a que todo esto forme parte de la nueva cultura organizacional con alto grado de seguridad mental y física de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte, sector de mantenimiento de redes aéreas .

Desarrollar talleres para los colaboradores acerca de los Riesgos Psicosociales, porque deben tomar conciencia de posibles y graves consecuencias a las que pueden estar enfrentando a corto, mediano o largo plazo. Los beneficiarios directos en la propuesta planteada son los colaboradores que trabajan en el sector de mantenimiento de redes aéreas de la EEASA, ya que el conocimiento que los colaboradores adquieran sobre las temáticas, servirá para evitar problemas profesionales y obteniendo como resultado un mejor rendimiento laboral en su trabajo.

Esta propuesta es original ya que recopila información relevante para el desarrollo de los talleres, a través de temas muy interesantes acerca de la propuesta que permitirá a los involucrados tomar conciencia del daño que ocasiona estar expuestos a Riesgos Psicosociales en el trabajo, la propuesta es de gran interés ya que propongo los talleres con el fin de que los colaboradores estén al corriente sobre los Factores Psicosociales y que apliquen prácticas saludables al momento de manifestar indicadores como resultado de estas exposiciones, esta propuesta será factible ya que se cuenta con el apoyo de las autoridades de la Organización para su ejecución.

## **6.4 OBJETIVOS**

### **6.4.1 General**

Desarrollar talleres para los colaboradores del sector de mantenimiento de redes aéreas de la EEASA enfatizando sobre los Riesgos Psicosociales que una persona está expuesta cuando realiza sus actividades laborales, evitando así su desarrollo.

### **6.4.2 Específicos**

1. Socializar la propuesta ante la Entidad Organizacional para concientizar acerca del peligro ante la presencia de los Riesgos Psicosociales.
2. Aplicar la propuesta para mejorar el Rendimiento Laboral dentro de la Entidad Organizacional.
3. Evaluar la utilidad de la propuesta para la toma de decisiones.

## **6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD**

### **Política.**

Considero que es factible su aplicación desde el punto de vista político por cuanto las autoridades del sector de Mantenimiento de redes aéreas de la EEASA tienen la decisión política de considerar a esta propuesta para disminuir los efectos de los Riesgos Psicosociales en el Rendimiento Laboral de los colaboradores.

### **Socio Cultural.**

Esta propuesta ha tomado en cuenta la problemática como afectación a los colaboradores de los diferentes extractos sociales.

### **Organizacional.**

Las autoridades de la Organización están interesadas en erradicar los problemas con referencia al Rendimiento Laboral que se dan dentro de ésta, para lo cual estoy en condiciones de apoyar en todo momento la aplicación mientras dura el desarrollo de esta propuesta.

### **Equidad de Género.**

Considero que en el campo de la equidad y género no tienen limitaciones ya que tanto el hombre como la mujer son afectados por los mismos fenómenos.

## **Económico Financiero.**

Los recursos financieros que se requieren para la presente, serán autofinanciados, ya que son recursos que son manejables.

## **Legal.**

La constitución más el código del trabajo faculta a las autoridades a tomar alguna decisión para mejorar el ambiente donde laboran los colaboradores, dando cumplimiento al plan nacional del Buen Vivir.

## **6.6 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA**

Para el desarrollo y ejecución de los talleres ha sido necesario considerar conceptos tales como:

### **Taller (Basewomen Twelve tips for conducting effective workshops.)**

Un taller es un programa educacional corto e intensivo, para una cantidad relativamente pequeña de personas, en un área de conocimientos determinada que hace énfasis en la participación para la resolución de problemas.

A continuación vamos a repasar algunas sugerencias que pueden ayudar a llevar adelante talleres más efectivos y divertidos.

## **PLANIFICACIÓN ANTES DEL TALLER**

Muchas veces el contenido y el proceso de las actividades educativas son el resultado de eventos fortuitos, en vez de estar cuidadosamente planificados. Uno de los principales ingredientes de un taller exitoso es contar con una planificación extensiva del mismo. ¡No dejes que el azar se encargue de tu taller!

### **Consejo 1: Definir los objetivos para el Taller**

Al planificar hay que decidir lo que intentamos lograr con el taller, y porqué es importante hacerlo. Por ejemplo, ¿intentamos transmitir información nueva o mejorar las capacidades existentes? ¿Queremos facilitar las situaciones actuales o generar un cambio de comportamiento? en general los talleres suelen diseñarse para desarrollar una capacidad en los asistentes.

Hay que determinar el objetivo con claridad y cuidado, ya que inevitablemente va a influenciar el método de enseñanza que se usará, las actividades y la estrategia de evaluación.

### **Consejo 2: Averiguar quién va hacer la audiencia**

Siempre que es posible es bueno determinar quiénes van a ser los participantes. ¿Qué conocimientos tienen sobre el tema? ¿Cuál es su experiencia previa? ¿Cuáles son sus necesidades y expectativas?

Aunque no siempre es posible conocer por adelantado a los participantes, en general es posible obtener información relevante de los mismos a través de breves preguntas al momento de anotarse.

### **Consejo 3: Determinar el método de la enseñanza y diseñar las actividades apropiadas**

Una vez que tenemos en claro los objetivos de la sesión, debemos decidir si el formato de taller es el apropiado.

Hay varios métodos de enseñanza que se pueden usar para involucrar a un grupo en el aprendizaje activo. Estos incluyen discusiones de casos, juegos de rol y simulaciones, videos, demostraciones en vivo, y oportunidades para practicar habilidades particulares. Los talleres deben fomentar la resolución de problemas y la adquisición de capacidades.

### **EL TALLER EN SI MISMO**

La flexibilidad es otro de los ingredientes clave para un taller exitoso. Es muy importante planificar todo por adelantado, pero es más importante estar preparados para abandonar la agenda.

### **Consejo 4: Presentar a los participantes entre sí.**

Una vez que inició el taller, es esencial determinar quién es nuestra audiencia. Si estamos trabajando con un grupo reducido, podemos preguntarle a cada persona que se presente ante el equipo, y cuente sus expectativas para la sesión (es importante hacer énfasis en la brevedad, para que la introducción sea rápida). En grupos más grandes, podemos hacer una rápida presentación "con las manos": por ejemplo, preguntar ¿cuántos doctores hay presentes? ¿Cuántos ya asistieron a talleres sobre este tema? ¿Cuántos son estudiantes de Sistemas?

Conocer a los participantes nos permitirá enfocarnos correctamente en el material. Con esta información deberemos encontrar un balance entre las cosas a explicar, y poder así satisfacer las expectativas del grupo.

**Consejo 5: Contar los objetivos de la sesión.**

Contarle al grupo lo que esperamos lograr en el tiempo disponible. Decir lo que vamos a hacer, y lo que no vamos a hacer. Intentemos relacionar nuestros objetivos con las necesidades de los participantes. Mostrar la agenda de eventos para que los miembros del grupo sepan lo que ocurrirá. Es bueno recibir feedback sobre la agenda para asegurarse que el plan sugerido es útil para el grupo.

**Consejo 6: Crear un ambiente relajado para aprender.**

El presentarse entre todos los miembros del equipo tiene que ayudar a crear un ambiente de cooperación mutua y colaboración. También ayuda el contar por adelantado la agenda del taller. La participación activa y las preguntas también ayudan a reforzar la sensación de tranquilidad y lugar relajado para el aprendizaje.

**Consejo 7: Fomentar la participación activa y permitir la resolución de problemas.**

Como ya vimos, la participación es uno de los elementos clave en los talleres. Hay que involucrar a los participantes en todas las etapas de la sesión. Invitarlos a preguntar, discutir en el grupo y debatir. Fomentar a los participantes a aprender entre ellos. Si surge un problema, permitir que el mismo grupo intente resolverlo.

Cuando sea posible, limitar el tamaño del grupo para que la participación sea más fácil. También ayuda la organización física del lugar. Por ejemplo, ordenar las sillas de manera que todos puedan verse directamente. Es muy poco posible que se pueda llevar adelante un taller en donde las sillas están organizadas "como en el cine", para una charla normal. Se puede dividir a la audiencia en equipos más pequeños para resolver problemas. En particular, se les puede pedir a los miembros que trabajen con un grupo de problemas o practiquen alguna habilidad.

### **Consejo 8: Brindar información relevante y práctica**

Aunque la participación activa y la interacción son esenciales para un taller exitoso, los participantes también tienen que sentir que aprendieron algo. Los talleres se hacen para promover la adquisición de nuevos conocimientos y de aptitudes y capacidades. Por lo tanto, se debe brindar alguna información.

Está perfecto brindar mini-charlas durante el taller. Estas charlas ayudan a brindar la información básica y asegurar un terreno común para la discusión. Ahora bien, dos horas de charlas en un taller de dos horas es inaceptable. Los participantes tienen que tener la oportunidad de responder a la información que se les presenta. También se tiene que fomentar las preguntas y comentarios de los asistentes.

### **Consejo 9: Recordar los principios del aprendizaje de adultos.**

Los adultos llegan a las situaciones de aprendizaje con distintas motivaciones y expectativas sobre los objetivos y métodos del aprendizaje. Más aún, gran parte del aprendizaje de adultos significa "re-

aprender" en vez de aprender nuevas cosas, y en general no les gusta el rol de "estudiante". Los incentivos para el aprendizaje de adultos suele venir de motivos internos a cada persona. Por lo tanto, es importante respetar el conocimiento y la experiencia previa del grupo, su motivación para aprender y su potencial resistencia al cambio.

### **Consejo 10: Cambiar las actividades y el estilo.**

Hay que estar seguros que el taller fluye a un ritmo que ayuda a mantener la atención de los participantes. Llevar un ritmo apropiado implica ir avanzando con el taller y a la vez dejar espacio para que el grupo pueda ir más lento o más rápido durante la sesión.

La mayoría de los estudiantes están acostumbrados a escuchar gran cantidad de información en poco tiempo, y sin embargo no es una buena práctica de enseñanza ni de aprendizaje.

### **Consejo 11: Resumir la sesión y pedirle feedback al grupo.**

Al finalizar, volver a decir lo que se intentó lograr con el taller, sintetizar los puntos principales, y discutir los planes a seguir, si aplica. A veces, puede resultar útil pedirle al mismo equipo que resuman lo que aprendió durante la sesión.

### **Consejo12: Disfruta y diviértete**

Es importante que disfrutemos lo que hacemos. Si estamos cansados del material que presentamos, abandonemos el tema. Si no nos interesa tener interacciones con equipos chicos, probemos con otro formato, pero

no lo llamemos "taller". Por último, si realmente estamos disfrutando el momento - y no estamos aburridos con lo que hacemos - es probable que los participantes la estén pasando bien y logren aprender algo en el proceso.

### **¿Por qué dar un taller?**

Phil Rabinowitz

¿Por qué elegir un taller, cuando se podría usar otro método como un círculo de estudio, un curso, capacitación en el trabajo, etc.?

Debido a que existen formas distintas de enseñar a la gente y porque la gente aprende cosas de distintas maneras, un taller tiene algunas ventajas (y también algunas desventajas, como la falta de tiempo) sobre otros métodos que los hacen ser una buena alternativa en determinadas circunstancias.

Un taller ofrece una forma de crear una experiencia educativa intensa en un periodo corto de tiempo, cuando no hay tiempo para realizar un esfuerzo más integral. Es muy posible que los participantes tengan que ir a sus trabajos, vivan demasiado lejos como para realizar encuentros periódicos, o simplemente no puedan comprometerse por periodos de tiempo muy largos. Un taller puede introducir un concepto nuevo, estimulando a los participantes a investigar más por sí mismos o puede mostrar y fomentar la práctica de métodos reales.

Es una buena forma de enseñar habilidades de forma práctica porque ofrece a los participantes la oportunidad de probar nuevos métodos y equivocarse en una situación segura. Con frecuencia, el fracaso es el mejor maestro y en este contexto fracasar no tiene consecuencias.

Al mismo tiempo, la retroalimentación, tanto de la persona que dicta el taller como de los miembros del grupo, ayuda al participante a entender qué puede hacer para evitar los errores en una situación real. Un taller es una forma de traspasar a los colegas ideas y métodos que uno puede haber desarrollado o que considere importantes, puede que no sea fácil dictar un curso de postgrado, pero se puede llegar a mucha gente realizando talleres en distintas situaciones.

Especialmente para las personas que trabajan juntas, un taller puede ayudar a crear un sentimiento de comunidad u objetivo común entre los participantes.

### **Seguimiento del Taller**

Phil Rabinowitz

Después de finalizado el taller, habrá todavía algunos cabos sueltos que resolver.

Si se prometió enviar algo a los participantes (material, bibliografía, etc.) se debería hacer tan pronto como fuera posible, para que no se olvide hacerlo después y porque el material todavía estará reciente en la mente de la gente cuando lo reciban. Si se tienen notas sobre el resumen y la evaluación, se recomienda escribirlas a máquina y enviarlas a los participantes por si fueran de ayuda para su comprensión del taller.

Se deben revisar las evaluaciones y los comentarios después del taller, cuando el taller todavía esté fresco en la mente. ¿Qué piensa la gente que se debería haber hecho distinto? ¿Cuáles fueron las áreas que les parecieron especialmente bien preparadas o especialmente débiles?

Éste es el momento para pensar en lo que se cambiaría la próxima vez que se dirija un taller, y si debería haber una próxima vez. ¡Se debe empezar a planificar ahora!

## **Funciones Básicas del Facilitador del Taller**

María Eloísa Landaverde Trejo

El /la facilitador/a del taller fomenta la comunicación y el aprendizaje, participa con el grupo en la producción de conocimientos, se puede sintetizar la tarea del /la facilitador/a de taller en los siguientes términos: es quien organiza, promueve, estimula, apoya, explicita, y realimenta.

El facilitador, definido en estas acciones, es además, un “observador escucha” del acontecer grupal; acompaña el proceso. Ayuda a los participantes a constituirse en grupo en torno de la tarea prevista. Como se ha señalado en puntos anteriores, las sesiones de trabajo se desarrollarán siguiendo el Método de trabajo: Ver, Pensar, Decidir y Actuar.

Para que el proceso de esta metodología se desarrolle adecuadamente y derive en aprendizajes significativos para la mayoría de participantes, será decisiva la función y competencias que despliegue el facilitador dentro del grupo. Desde la óptica de las funciones del/la facilitador/a, resulta muy importante que el propio docente se encuentre convencido de la relevancia y trascendencia que pueden tener estos talleres no solo para las familias, sino también para la escuela y particularmente los niños y las niñas que hoy se encuentran dentro de las aulas de los planteles de educación básica.

Consideramos que la sensibilidad, entusiasmo y compromiso que asuman los docentes frente a estos talleres con los padres y madres de familia, necesariamente incidirá y se verá reflejada en los resultados de nuestro alumnado, ya que al contar con un entorno familiar más estable, armonioso y estimulante, posibilitará que las condiciones de aprendizaje se vean potenciadas, en beneficio de la tarea técnico pedagógica que se despliega al interior del aula.

Si bien la actividad de conducción de un ejercicio de esta naturaleza no es algo simple, estamos seguros que la experiencia en el manejo de grupos, el liderazgo que han desarrollado en sus comunidades educativas y la sensibilidad que caracteriza a los docentes, permitirá que las funciones de facilitador de estos talleres se convierta también en una oportunidad de aprendizaje y crecimiento profesional.

### **Principios Básicos para Trabajar en los Talleres**

María Eloísa Landaverde Trejo

Para que todos los colaboradores puedan aprender y crecer juntos, es muy importante que se cumplan las siguientes “REGLAS”:

#### **Ser responsables.**

Uno de los compromisos de los colaboradores en estos Talleres, consistirá en asistir y participar activamente en cada una de las sesiones de trabajo y en las demás actividades que se desarrollen alrededor de estos mismos talleres.

### **Respetar las opiniones de los y las demás.**

Para que todos se sientan con la confianza de opinar, necesitan saber que aunque las demás personas no estén de acuerdo con ellos, respetarán sus ideas y opiniones.

### **Expresar todas las opiniones y dudas.**

Cuando todos opinan sobre un tema y comparten con los demás sus conocimientos y experiencias, otros podrán darse cuenta que hay formas diferentes de ver las cosas y así aprender más sobre el mismo tema.

Cuando una persona no resuelve sus dudas, no le quedan las cosas claras, y ya no opinará con la misma seguridad y confianza.

### **Pedir la palabra.**

Es importante que, para que todos y todas puedan participar y escucharse unos a otros, se pida la palabra levantando la mano y será el/la facilitador /a quien hará las veces de moderador /a de los tiempos e intervenciones.

A continuación se detalla las temáticas a tratar en los talleres:

## Taller # 1

Actividades	Duración
Explicar el objetivo que aspiramos conseguir con este taller.	2 minutos
Desarrollo de la temática.	20 minutos
Cierre del taller con conclusiones sobre el tema.	10 minutos

Cuadro N° 18  
Tema: Taller #1  
Elaborado por: Jéssica Naranjo

## “FUNDAMENTOS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES CUBRE A CRECIMIENTO CON RIESGOS”

### Objetivo del taller 1:

Concienciar al participante sobre la existencia de los riesgos psicosociales, sus causas y efectos, además motivar a la participación activa en la prevención a nivel personal, laboral y organizacional.

### 1) Factores de Riesgo Psicosocial

Los factores de riesgo psicosocial abarcan, por una parte, las características de las condiciones de trabajo, las interacciones entre los trabajadores y la organización, y por otra parte; las características del trabajador (percepción, experiencias...), sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo. Por tanto, comprenden aspectos de las condiciones ambientales, de la organización, de los sistemas de trabajo y de las relaciones humanas en el trabajo.

La preocupación constante por alcanzar los objetivos trazados, conseguir los resultados esperados e incluso lograr el éxito laboral son factores desencadenantes de tensión diaria, en muchos hombres de negocios. La presión laboral causa estrés, comprometiendo el desempeño y las relaciones interpersonales. Los hombres de negocios suelen permanecer sumergidos bajo varios elementos desencadenantes de tensión diaria: la intensa preocupación por alcanzar los objetivos organizacionales trazados, por obtener los resultados financieros esperados e incluso la constante búsqueda del éxito.

En cada lugar de trabajo, es posible hallar empleados abrumados debido a la presión laboral, comprometiendo así su respectivo desempeño y sus relaciones interpersonales. Quienes padecen altos niveles de estrés llegan a encontrarse en una complicada situación, en la que desconectarse del trabajo resulta insuficiente para aligerar esa sensación de poseer una pesada carga sobre los hombros. Y es que cerebro no descansa, la persona piensa en los dilemas una y otra vez. Señal evidente de que sufre de una profunda tensión.

La fatiga física, emocional y mental se convierte en pan de cada día, arruinando cada jornada laboral. Pero hay más. El dolor en los hombros, el ritmo cardíaco y presión arterial elevados son evidentes síntomas de que el trabajador está cayendo en un hoyo del cual debe salir pronto.

El temor a un despido, los recortes de presupuesto y las llamadas de atención por parte del superior o asociados son otros factores que también producen altos niveles de tensión, de no buscar la manera controlar el estrés, el empleado continuará experimentando una pérdida de concentración y persistencia de actuar con rigor y diligencia.

**En orden de importancia, comience por tomar nota de las señales de advertencia de exceso de estrés en el trabajo.**

Formúlese las siguientes preguntas: ¿Me voy a casa por la noche agotado y ansioso? ¿Me preocupo sin parar? ¿Es el sueño un recuerdo lejano? ¿Estoy irritable y soy duro con mi familia? Si acaba de responder afirmativamente, no ignore ni desestime lo que está sintiendo. Es hora de actuar rápidamente y protegerse.

**A continuación, centre la atención en su salud física y emocional.**

Haga ejercicio de manera regular y procure tomarse el descanso adecuado. Salga a caminar aprovechando la hora del almuerzo. Vaya al gimnasio antes o después del trabajo. Vaya a la cama cada noche a la misma hora y evite estimulantes después de la cena. Desarrolle su mente y aumente su base de conocimientos.

Lea buenos libros y tome clases en los temas que le gusten, establezca nuevas amistades. Los buenos amigos pueden convertirse en oyentes maravillosos que le permitirá desahogarse y aliviar el estrés, utilice apropiadamente el sentido del humor en horas laborales.

**Establezca sus prioridades y organícese de manera correcta.**

Usted logrará reducir el estrés cuando sepa cómo priorizar cada tarea pendiente, considere hacer una lista de aquellas cosas que son fundamentales y luche contra ellos en orden de importancia y urgencia.

“Desmenuzar” los proyectos en pasos pequeños es también una forma de reducir el estrés. Cuando un proyecto grande parece aplastante, desarrolle un plan de acción paso a paso. Enfóquese en un solo paso a la vez, en lugar de tratar de “comer el elefante entero de un solo bocado”. Aprenda a delegar responsabilidades y comparta la carga con sus colaboradores.

**La buena administración del tiempo es una herramienta poderosa para reducir el estrés.**

Considere la elaboración de un programa equilibrado que le permita analizar en el tiempo, las responsabilidades y las tareas diarias. Busque un equilibrio en el trabajo, así podrá dedicarse un tiempo para usted mismo, para su familia y para las actividades sociales, así como intereses personales. No se comprometa en exceso. Evite programar muchas responsabilidades para cumplirlas en un solo día.

**Sea optimista.**

Sea positivo. Cuando logra hacer esto, el estrés se va volando. Elimine el comportamiento autodestructivo. Los pensamientos negativos exacerban las presiones y reducen su energía, esperanza y motivación. No permita que su mente piense -de manera constante- en lo que personalmente no puede reparar. Por el contrario, fije su atención en lo que puede controlar y mejorar.

**Invite a su gerente para reducir el estrés.**

Un gerente también se interesa en reducir el estrés en su lugar de trabajo. Por ello, invite a su supervisor a mejorar la comunicación entre las partes.

El estrés se va cuando todo el mundo tiene una información clara y concisa sobre las operaciones de la empresa. Invítelos a que sean honestos y transparentes sobre los retos de la organización. Aliente a los administradores a definir claramente los roles y responsabilidades, y que le permitan tener voz en las decisiones sobre planificación, cargas de trabajo, plazos y reglas que afecten su puesto de trabajo, el estrés se reducirá al mínimo, si se proporciona oportunidades para el desarrollo profesional y se aplica una política de tolerancia cero para el acoso. Tips para manejar el estrés producido por presión laboral.

*Recuperado el 21 de junio de 2013 de <http://gestion.pe/empleo-management/tips-manejar-estres-producido-presion-laboral-2059122>*

## **Taller # 2**

Actividades	Duración
Explicar el objetivo que deseamos con el presente taller.	2 minutos
Establecer preguntas orientadas al conocimiento de los Riesgos Psicosociales	10 minutos
Exposición de la temática.	20 minutos
Cierre del taller con comentarios de la temática presentada.	10 minutos

**Cuadro N° 19**  
**Tema:** Taller #2  
**Elaborado por:** Jéssica Naranjo

## **Objetivo del taller 2:**

Orientar y prevenir acerca de los Factores y Riesgos Psicosociales a los que el colaborador está expuesto y lo que debemos hacer para evitar la presencia de los mismos.

Consejos que debemos tener en cuenta para prevenir los riesgos psicosociales en nuestro trabajo

- Participas de forma activa en tu empresa?

Conoce toda la información y/o formación necesaria para el correcto desarrollo de tu trabajo. Intenta realizar trabajo en equipo siempre que se pueda llevar a cabo y una comunicación efectiva. Aporta sugerencias, inquietudes, que se te ocurran para mejorar el día a día de tu trabajo.

- Cómo puedo actuar ante problemas planteados con los usuarios y/o familiares?

Participa en las reuniones que puedan realizarse en tu empresa, las reuniones no deben verse como actividades que quitan tiempo de uno mismo, en ellas puedes plantear las situaciones que se te presentan en tu trabajo y con ayuda especializada saber cómo abordarla.

Resuelve las incidencias que se puedan plantear con los usuarios o con sus familiares antes de llegar a enfados, se deben aportar alternativas por todas las partes y considerar la resolución de problemas en común. En casos conflictivos con riesgo de carga emocional realizar los servicios entre dos auxiliares.

No analices continuamente el problema o las alternativas: produce ansiedad. Intenta consensuar los aspectos organizativos de tu trabajo (tareas, métodos, etc.) con el usuario y familiares. Ten en cuenta, que todo lo planificado puede verse retrasado por cualquier imprevisto que se de en ambas partes.

Solicita formación e información sobre técnicas y métodos de manejo y reconocimiento de violencia.

- Cómo podemos autogestionarnos cuando el ritmo de trabajo es elevado?

Señala las prioridades en tus tareas, planificándote objetivos de trabajos sencillos y claros. La organización del tiempo y de nuestras actividades, estableciéndonos horarios, es fundamental para poder descansar, no estar preocupados, no sufrir continuos sobresaltos, olvidos importantes, etc.

Debemos ser capaces de seleccionar las actividades más importantes cuando no tengamos tiempo para llegar a realizarlas todas. No debemos tener prisa en llegar al domicilio, una consecuencia puede ser tener un accidente de tráfico, etc.

- ¿Qué ocurre cuando me piden más de lo que debo hacer?

Debemos conocer técnicas de control de ansiedad y estrés.

Realizar pequeñas micro pausas y aplicar esas técnicas de control.

Aprender a decir “no”. Todo el mundo espera de nosotros el poder satisfacer las necesidades de todos ellos, debemos ser respetuosos y explicar la situación con buenos argumentos.

En general, para afrontar situaciones de estrés debemos:

1. Contar con una buena forma física, realizar actividades deportivas y llevar una dieta equilibrada.
2. Llevar un ritmo de sueño y descanso adecuados.
3. Tener tiempo de ocio y horarios de trabajo flexibles que permitan conciliar la vida laboral con la familiar y social.
4. Aprender técnicas de relajación, estiramientos, resolución de problemas, toma de decisiones, etc.
5. Fomentar el pensamiento positivo y mejorar las habilidades sociales cuando se trabaja con personas en situación de dependencia.
6. Guía para prevenir e identificar las situaciones de riesgo psicosocial y ergonómico, y medidas para su eliminación o control. Recuperado el 21 de junio de 2013 de
7. [http://www.diversas.ccoo.es/comunes/recursos/20/doc17698\\_GUIA\\_DE\\_PREVENCION\\_DE\\_RIESGOS.pdf](http://www.diversas.ccoo.es/comunes/recursos/20/doc17698_GUIA_DE_PREVENCION_DE_RIESGOS.pdf)

### Taller # 3

Actividades	Duración
Explicar el objetivo del presente taller.	2 minutos
Realizar algunas preguntas a los colaboradores la temática.	5 minutos
Manifiestar la temática orientada a un adecuado ambiente laboral	20 minutos
Cierre del taller con comentarios de la temática presentada.	15 minutos

Cuadro N° 20  
Tema: Taller #3  
Elaborado por: Jéssica Naranjo

**Objetivo del taller 3:** Difundir prácticas saludables para crear un buen ambiente o clima laboral.

#### **Preguntas a realizarse en el taller:**

¿Siente que sus compañeros les agrada laborar con usted?

¿Cómo es su relación laboral con subordinados, compañeros y clientes externos?

¿Cree que es importante fomentar un buen clima laboral para tener un rendimiento óptimo en sus funciones diarias de trabajo?

## **CREA UN BUEN AMBIENTE LABORAL. ¡EMPIEZA POR TÍ!**

ANA VÁSQUEZ COLMENARES

Seguramente todos aquellos que diariamente asistimos a una oficina ya sea como empleados, socios o dueños de empresa anhelamos tener un buen ambiente laboral que nos ayude a desempeñar mejor nuestro trabajo y sentirnos plenos. Aunque las empresas deben de trabajar para esto, la realidad es que todos podemos contribuir también a tener un buen ambiente de trabajo. Aquí algunos consejos:

### **Chismes y críticas fuera.**

Esta es de las cosas más comunes en una oficina ya que siempre habrá diferencias al convivir diariamente con las mismas personas. Sin embargo, aunque esto ocurra, evita hablar mal de cualquier compañero de trabajo ya que eso te genera un pésimo branding personal y perderás la confianza de los demás.

Además evita los chismes: tú no los hagas ni te involucres en ellos.

**Tip:** Recuerda que cuando críticas o haces chismes con otros, ellos mismos pueden estarte criticando o diciendo chismes de ti a tus espaldas.

### **Evita la competencia.**

Esforzarse por lograr más y mejorar está bien, pero no midas tus éxitos o logros con base en lo que los demás hacen. Hazlo solo por ti, por hacer un mejor trabajo y aportar más a tu empresa. Si te comparas con los demás todo el tiempo solo generarás envidias y malos entendidos innecesarios.

## **Sé servicial**

Si algún compañero te pide ayuda en algo, no dudes en brindarle tu apoyo. Si alguien está teniendo problemas en algo que tú sabes hacer, díselo y ayúdalo. Recuerda que tú podrías necesitar ayuda también en algún momento y que si eres de las personas que jamás se detienen a ayudar a nadie, lo mismo hará contigo.

## **Descansa.**

Si trabajas sin parar o nunca descansas, terminarás hartándote, haciendo las cosas de mala gana y estando de mal humor con todos en tu oficina. Cada determinado tiempo despeja tu mente, no es sano que solo estés pegado a tu computadora: cansarás a tu mente, a tu cuerpo y harás un mal trabajo.

**Tip:** Puedes hacer un receso de 10 minutos cada 3 horas parándote de tu lugar, tomando un vaso de agua o algún snack, y sobre todo aprovechando para convivir con los demás.

## **Ten un entorno agradable.**

El entorno en el que nos encontremos diariamente determinará en gran medida qué tan bien haremos nuestro trabajo o qué tan buena actitud tendremos con los demás.

Ten un lugar limpio, bien iluminado y que te genere tranquilidad y energía a la vez. Recuerda que todos los colores comunican así que fíjate qué colores son los que debes de tener a tu alrededor, por tu bien y el de los demás es importante que te esmeres en generar un buen ambiente de

trabajo; no solo depende de la empresa, también depende de ti y de la disposición que tengas por hacer que todos funcionen mejor.

*Recuperado el 21 de junio de 2013 de <http://anavasquez.com/2012/01/crea-un-buen-ambiente-laboral-empieza-por-ti/>*

## **Como Tener un Buen Ambiente Laboral**

Se trata de un ámbito muy importante en nuestras vidas, es prácticamente nuestro segundo hogar, donde convivimos con otros, incluso debemos soportar el someternos a reglas, o incluso asumir obligaciones.

No es fácil convivir con otras personas, pero podemos hacerlo más llevadero, convirtiéndose en nuestra mejor inversión, pues de ello, dependerá obtener un mejor trato, como una mayor tranquilidad emocional.

## **Conoce a continuación Como tener un buen Ambiente Laboral**

### **1. Empatía La Reina**

Para un buen ambiente laboral, es necesario la empatía, que no es otra cosa, que comprender emocionalmente a los demás, comprender mis emociones y las de los demás y comunicarme emocionalmente con ellos.

Es una capacidad que nacemos con ella; si a un niño de tres meses le sonreímos, sonrío, y si le ponemos cara de miedo, termina incluso llorando, es la puerta de acceso a la inteligencia emocional.

## **2. Habilidades Sociales**

Somos seres eminentemente sociales, vivimos con otras personas y casi todas las fuentes de satisfacción nos las dan los demás por encima incluso de las primarias, como comer, beber, dormir, etcétera. Además, son las más baratas. Hay que tener habilidades para conseguir disfrutar a los demás, saber no molestarles... Hay gente que, a pesar de poner buena intención, carece de habilidades sociales y hace estragos.

## **3. Autocontrol**

Para tener un buen ambiente laboral, es necesario poder controlar nuestras emociones, regularlas mejor y aprovecharlas.

## **4. Motivación**

La motivación es también una fuente importante para hacernos sentir bien en el ámbito laboral. Significa ponerse metas a corto y largo plazo y disfrutar a cada paso. Hay trabajos en los que es más fácil de hacer porque las metas están más claramente definidas, hay otros en los que es más difícil, pero siempre hay un objetivo motivacional y una retroalimentación: "Voy valorando que mi trabajo está correctamente hecho, tengo autoconfianza y voy cumpliendo objetivos".

Como Tener un Buen Ambiente Laboral. *Recuperado el 21 de junio de 2013 de <http://exitopor1000.blogspot.com/2012/05/como-tener-un-buen-ambiente-laboral.htm>*

## 6.7. MODELO OPERATIVO

FASES	ETAPAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	METAS	TIEMPO
Planificación	Planificar los talleres acerca de los Riesgos Psicosociales.	<p>Seleccionar los temas más relevantes a tratar en los talleres.</p> <p>Diseñar material para aplicar en los talleres.</p>	Recurso humano y material.	Autoridades de la Organización sector mantenimiento de redes aéreas (Supervisor Industrial) y Autora.	<p>El 100% de temas seleccionados.</p> <p>El 90% de material elaborado.</p>	<p>06-05-2013</p> <p>17-05-2013</p> <p>20-05-2013</p> <p>31-05-2013</p>
Socialización	Socializar al Sr. Supervisor de Seguridad las temáticas a abordar en los talleres.	<p>Convocatoria a los colaboradores</p> <p>Presentar las temáticas al Sr. Supervisor de Seguridad.</p> <p>Difundir la programación a desarrollarse a los colaboradores.</p>	Recurso humano y material.	Autoridades de la Organización sector mantenimiento de redes aéreas (Directora y docentes) y Autora.	<p>Los 100% de Autoridades convocados.</p> <p>El 90% de temas presentados.</p> <p>El 100% de la programación difundida.</p>	<p>03-06-2013</p> <p>10-06-2013</p> <p>17-06-2013</p>
Ejecución	Desarrollo de los talleres acerca de los Riesgos Psicosociales.	<p>Mesa de trabajo con los colaboradores, para explicar el contenido de los talleres.</p> <p>Desarrollo del taller #1. "Tips para manejar el estrés producido por presión laboral"</p> <p>Desarrollo del taller #2. "Consejos que debemos tener en cuenta para prevenir los riesgos psicosociales en nuestro"</p>	Recurso humano y material.	Autoridad (Supervisor de Seguridad) y Autora.	<p>El 80% de padres de familia en mesa de trabajo.</p> <p>El 100% del taller 1 desarrollado.</p> <p>El 100% del taller 2 desarrollado.</p> <p>El 100% del taller 3 desarrollado.</p>	<p>21-06-2013</p> <p>28-06-2013</p> <p>05-07-2013</p> <p>12-07-2013</p> <p>19-07-2013</p>

		trabajo”  Desarrollo del taller # 3. “Crea un buen ambiente laboral.”;Empieza por ti!			El 100% del taller 4 desarrollado.	
Evaluación	Evaluar el desarrollo de los talleres.	Reunión para el análisis de fortalezas y debilidades de los talleres.  Elaborar el instrumento de evaluación.  Aplicación de una entrevista a los colaboradores.  Análisis e interpretación de resultados.  Elaboración de conclusiones y recomendaciones.  Entrega de Informe.	Recurso humano y material.	Autoridad (Supervisor de Seguridad) y Autora.	El 95% de autoridades asistieron a la reunión.  El 100% del instrumento elaborado.  El 100% de entrevistas aplicadas.  El 100% de información tabulada.  El 100% de conclusiones y recomendaciones elaboradas.  El 100% del informe realizado.	26-07-2013  29-07-2013  01-08-2013  03-08-2013  10-08-2013  15-08-2013

**Cuadro N° 21**  
**Tema:** Modelo Operativo  
**Elaborado por:** Jéssica Naranjo

## 6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

La presente propuesta se llevará a cabo de acuerdo al modelo operativo, que se presentó anteriormente.

Estructura	Funciones
Secretaria	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Hacer cumplir con normas establecidas.</li><li>✓ Concretar reuniones.</li><li>✓ Trabajar en cooperación con el equipo de trabajo.</li></ul>
Administrador	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Coordinar el manejo de la propuesta.</li><li>2. Guiar la organización del plan de actividades de la propuesta.</li><li>3. Capacidad para resolver problemas.</li></ol>
Capacitador	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Generar un ambiente óptimo para facilitar el aprendizaje.</li><li>✓ Establecer buenas relaciones con el grupo de trabajo.</li><li>✓ Brindar información relevante y clara al grupo de trabajo.</li></ul>

**Cuadro N° 22**  
**Tema:** Administración de la Propuesta  
**Elaborado por:** Jéssica Naranjo

## 6.9 PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

PREGUNTAS BASICAS	EXPLICACION
1. ¿Qué evaluar?	La pertinencia y eficiencia de los talleres.
2. ¿Por qué evaluar?	Para concientizar a los colaboradores de acerca de los riesgos Psicosociales a los que están expuestos.
3. ¿Para qué evaluar?	Para conocer si la propuesta dio resultados positivos. Para conocer si con la utilización de la propuesta ha existido cambio de actitud en los colaboradores.
4. ¿Con que criterios?	Coherencia, eficiencia y efectividad.
5. Indicadores	Cuantitativo: número de colaboradores 108, inmersos en la investigación. Cualitativo: el déficit del Rendimiento Laboral de los colaboradores vinculado con los Riesgos Psicosociales. Los colaboradores deben ser conscientes para identificar los Factores Psicosociales que se presentan durante su jornada laboral Las Autoridades debe tener un vasto conocimiento para poder disminuir la existencias de los Riesgos Psicosociales en las áreas de trabajo cumpliendo así sus funciones de cuidado y seguridad laboral
6. ¿Quién evalúa?	Investigadora Jéssica Naranjo.
7. ¿Cuándo evaluar?	Permanentemente
8. ¿Cómo evaluar?	Con la aplicación de la entrevista a los colaboradores del sector de mantenimiento de redes aéreas de EEASA.
9. ¿Fuentes de información?	Autoridades, y colaboradores.
10. ¿Con que evaluar?	Con cuestionario estructurado.

**Cuadro N° 23**

**Tema:** Plan de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta

**Elaborado por:** Jéssica Naranjo

## **Bibliografía:**

1. Tesis de la señorita María Belén Veintimilla Naranjo, cuyo título es “Factores de motivación y su incidencia en la satisfacción laboral en el personal administrativo del gobierno provincial de Cotopaxi durante el periodo septiembre 2011 febrero 2012.
2. El proyecto de tesis realizado por Mayra Alejandra Sánchez Cortes, fue encontrado en LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, cuyo título es “El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Sualupell Curtiduría Suarez S.A” en la ciudad de Ambato en el periodo marzo- mayo de 2009.
3. María Eloísa Landaverde Trejo, publicación Principios Básicos para Trabajar en los Talleres.
4. NARANJO, Galo y otros (2010), Tutoría de la Investigación, dimerino editores, Quito.
5. Código de trabajo.
6. Psicología de la personalidad por Gordon W. Allport.
7. Psicología aplicada al trabajo por Paul M. Munchinsky
8. Comportamiento Organizacional “La dinámica del éxito en las Organizaciones”, segunda edición, por Martha Patricia Guzmán.
9. Cosificación 8, Registro Oficial 16 del 12 de mayo del 2005, Pág. 29
10. Chiavenato, Idalberto, Administración de recursos humanos, 8va edición, Pág. 169-248
11. *Reglamento a la LOSCCA, Pág. 21*
12. *Norma Técnica de subsistema de evaluación de desempeño; Resolución N0.SENRES - 2008 -000170, Pág. 2*

## Linkografía

1. <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/513/6/Capitulo4.pdf>
2. <http://www.utelvt.edu.ec/LOSCCA2010.PDF>
3. <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/513/6/Capitulo4.pdf>
4. <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/513/6/Capitulo4.pdf>
5. <http://www.relacioneslaborales.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/38-SENRES-2008-SUBSISTEMA-DE-EVALUACION-DE-DESEMPEÑO.pdf>
6. [http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2\\_ecu\\_anexo41.pdf](http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_ecu_anexo41.pdf)
7. [www.monografias.com](http://www.monografias.com)
8. <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/513/6/Capitulo4.pdf>
9. [www.ElPrisma.com](http://www.ElPrisma.com)
10. [http://www.bolsadequito.info/uploads/normativa/normativa-relacionada/ley-de-seguridad-social/110623173329-b810da4e4b1444e5bfd2c0466f7511a7\\_leysegsocial.pdf](http://www.bolsadequito.info/uploads/normativa/normativa-relacionada/ley-de-seguridad-social/110623173329-b810da4e4b1444e5bfd2c0466f7511a7_leysegsocial.pdf)
11. <http://saludocupacional.univalle.edu.co/>
12. [http://www.valorhumano.com.mx/index.php?option=com\\_content&view=article&id=70](http://www.valorhumano.com.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=70)
13. [http://www.diversas.ccoo.es/comunes/recursos/20/doc17698\\_GUIA\\_DE\\_PREVENCION\\_DE\\_RIESGOS.pdf](http://www.diversas.ccoo.es/comunes/recursos/20/doc17698_GUIA_DE_PREVENCION_DE_RIESGOS.pdf)
14. <http://anavasquez.com/2012/01/crea-un-buen-ambiente-laboral-empieza-por-ti/>

## ANEXOS

### Anexo 1

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

#### **Modelo de encuesta a los colaboradores de la Empresa Eléctrica**

**Encuesta N°**

**Fecha:** \_\_\_\_\_

Dirigida a los colaboradores en el sector de mantenimiento de las redes aéreas de la “Empresa Eléctrica Ambato.

**Tema:** “Los Riesgos psicosociales y el rendimiento laboral en el sector de mantenimiento de las redes aéreas de la “Empresa Eléctrica Ambato.

**Investigadora:** Jéssica Monserrate Naranjo Vera

**Objetivo:** Analizar los Riesgos Psicosociales y su incidencia en el rendimiento laboral en el sector de mantenimiento de las redes aéreas de la “Empresa Eléctrica Ambato”, en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato.

#### **Indicaciones generales:**

- Se ha observado ciertos riesgos psicosociales, lo cual es un factor que influye en el rendimiento laboral en los trabajadores de ahí la necesidad que debe ser analizada con profundidad.
- Por esta razón le solicito que lea atentamente las preguntas y conteste con la mayor veracidad, puesto que esto ayudara a que obtenga la información necesaria para culminar con éxito el trabajo de investigación.
- Sírvase en seleccionar la respuesta con una x la que crea conveniente.

**1.- ¿Considera Usted que existen factores externos e internos que ponen en riesgo al trabajador?**

Si ( )

No ( )

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

Si ( )

No ( )

**3.- ¿Piensa Usted qué las condiciones a las que está expuesto en el trabajo son seguras?**

Si ( )

No ( )

**4.- ¿Cree Usted que un entorno físico adecuado es indispensable para un buen desempeño laboral?**

Si ( )

No ( )

**5.- ¿Considera Usted que las características individuales de cada trabajador influyen en desenvolvimiento laboral?**

Si ( )

No ( )

**6.- ¿Manifiesta Usted una conducta agresiva durante su jornada laboral?**

Si ( )

No ( )

**7.- ¿Manifiesta Usted una conducta pasiva durante su jornada laboral?**

Si ( )

No ( )

**8.- ¿Manifiesta Usted una conducta asertiva durante su jornada laboral?**

Si ( )

No ( )

**9.- ¿Considera Usted que se están cumpliendo sus objetivos a corto, mediano o largo plazo?**

Si ( )

No ( )

**10.- ¿Cree usted que la organización se interesa por su satisfacción laboral ya sea de manera extrínseca o intrínseca?**

Si ( )

No ( )

**Gracias por su Colaboración**

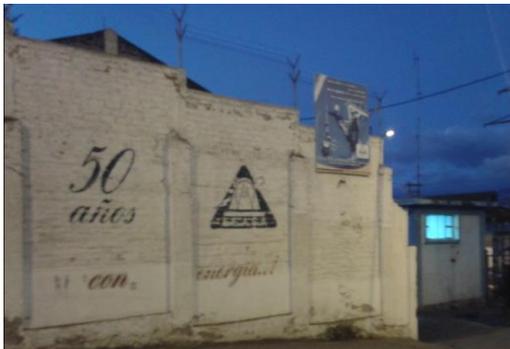
## Anexo 2

Fotos de los colaboradores del sector de Mantenimiento de Redes aéreas de la Empresa Eléctrica Ambato S.A. Regional Centro Norte Ambato



### Anexo 3

Fotos del sector de Mantenimiento de Redes aéreas de la Empresa Eléctrica Ambato S.A. Regional Centro Norte Ambato



## Anexo 4

**Fotos de la Aplicación de la Encuesta de los colaboradores del sector de Mantenimiento de Redes aéreas de la Empresa Eléctrica Ambato S.A. Regional Centro Norte Ambato**

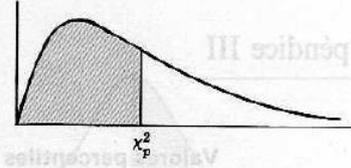


TABLA CHI CUADRADO

538 ESTADÍSTICA

Apéndice IV

Valores percentiles ( $\chi^2_p$ ) para la distribución ji-cuadrado con  $v$  grados de libertad (área en sombra =  $p$ )



$v$	$\chi^2_{.995}$	$\chi^2_{.99}$	$\chi^2_{.975}$	$\chi^2_{.95}$	$\chi^2_{.90}$	$\chi^2_{.75}$	$\chi^2_{.50}$	$\chi^2_{.25}$	$\chi^2_{.10}$	$\chi^2_{.05}$	$\chi^2_{.025}$	$\chi^2_{.01}$	$\chi^2_{.005}$
1	7.88	6.63	5.02	3.84	2.71	1.32	.455	.102	.0158	.0039	.0010	.0002	.0000
2	10.6	9.21	7.38	5.99	4.61	2.77	1.39	.575	.211	.103	.0506	.0201	.0100
3	12.8	11.3	9.35	7.81	6.25	4.11	2.37	1.21	.584	.352	.216	.115	.072
4	14.9	13.3	11.1	9.49	7.78	5.39	3.36	1.92	1.06	.711	.484	.297	.207
5	16.7	15.1	12.8	11.1	9.24	6.63	4.35	2.67	1.61	1.15	.831	.554	.412
6	18.5	16.8	14.4	12.6	10.6	7.84	5.35	3.45	2.20	1.64	1.24	.872	.676
7	20.3	18.5	16.0	14.1	12.0	9.04	6.35	4.25	2.83	2.17	1.69	1.24	.989
8	22.0	20.1	17.5	15.5	13.4	10.2	7.34	5.07	3.49	2.73	2.18	1.65	1.34
9	23.6	21.7	19.0	16.9	14.7	11.4	8.34	5.90	4.17	3.33	2.70	2.09	1.73
10	25.2	23.2	20.5	18.3	16.0	12.5	9.34	6.74	4.87	3.94	3.25	2.56	2.16
11	26.8	24.7	21.9	19.7	17.3	13.7	10.3	7.58	5.58	4.57	3.82	3.05	2.60
12	28.3	26.2	23.3	21.0	18.5	14.8	11.3	8.44	6.30	5.23	4.40	3.57	3.07
13	29.8	27.7	24.7	22.4	19.8	16.0	12.3	9.30	7.04	5.89	5.01	4.11	3.57
14	31.3	29.1	26.1	23.7	21.1	17.1	13.3	10.2	7.79	6.57	5.63	4.66	4.07
15	32.8	30.6	27.5	25.0	22.3	18.2	14.3	11.0	8.55	7.26	6.26	5.23	4.60
16	34.3	32.0	28.8	26.3	23.5	19.4	15.3	11.9	9.31	7.96	6.91	5.81	5.14
17	35.7	33.4	30.2	27.6	24.8	20.5	16.3	12.8	10.1	8.67	7.56	6.41	5.70
18	37.2	34.8	31.5	28.9	26.0	21.6	17.3	13.7	10.9	9.39	8.23	7.01	6.26
19	38.6	36.2	32.9	30.1	27.2	22.7	18.3	14.6	11.7	10.1	8.91	7.63	6.84
20	40.0	37.6	34.2	31.4	28.4	23.8	19.3	15.5	12.4	10.9	9.59	8.26	7.43
21	41.4	38.9	35.5	32.7	29.6	24.9	20.3	16.3	13.2	11.6	10.3	8.90	8.03
22	42.8	40.3	36.8	33.9	30.8	26.0	21.3	17.2	14.0	12.3	11.0	9.54	8.64
23	44.2	41.6	38.1	35.2	32.0	27.1	22.3	18.1	14.8	13.1	11.7	10.2	9.26
24	45.6	43.0	39.4	36.4	33.2	28.2	23.3	19.0	15.7	13.8	12.4	10.9	9.89
25	46.9	44.3	40.6	37.7	34.4	29.3	24.3	19.9	16.5	14.6	13.1	11.5	10.5
26	48.3	45.6	41.9	38.9	35.6	30.4	25.3	20.8	17.3	15.4	13.8	12.2	11.2
27	49.6	47.0	43.2	40.1	36.7	31.5	26.3	21.7	18.1	16.2	14.6	12.9	11.8
28	51.0	48.3	44.5	41.3	37.9	32.6	27.3	22.7	18.9	16.9	15.3	13.6	12.5
29	52.3	49.6	45.7	42.6	39.1	33.7	28.3	23.6	19.8	17.7	16.0	14.3	13.1
30	53.7	50.9	47.0	43.8	40.3	34.8	29.3	24.5	20.6	18.5	16.8	15.0	13.8
40	66.8	63.7	59.3	55.8	51.8	45.6	39.3	33.7	29.1	26.5	24.4	22.2	20.7
50	79.5	76.2	71.4	67.5	63.2	56.3	49.3	42.9	37.7	34.8	32.4	29.7	28.0
60	92.0	88.4	83.3	79.1	74.4	67.0	59.3	52.3	46.5	43.2	40.5	37.5	35.5
70	104.2	100.4	95.0	90.5	85.5	77.6	69.3	61.7	55.3	51.7	48.8	45.4	43.3
80	116.3	112.3	106.6	101.9	96.6	88.1	79.3	71.1	64.3	60.4	57.2	53.5	51.2
90	128.3	124.1	118.1	113.1	107.6	98.6	89.3	80.6	73.3	69.1	65.6	61.8	59.2
100	140.2	135.8	129.6	124.3	118.5	109.1	99.3	90.1	82.4	77.9	74.2	70.1	67.3

Fuente: Catherine M. Thompson, *Table of percentage points of the  $\chi^2$  distribution*, Biometrika, Vol. 32 (1941), con autorización del autor y del editor.