



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DE ACCIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE LOS
RIESGOS PSICOSOCIALES, PARA MEJORAR EL
RENDIMIENTO LABORAL, EN EL ÁREA
ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA
EXOCTANGO S.A.**

Autora:

Cobeña Calle Shirley Estefany

Tutor:

Dr. Simón Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2017



DEDICATORIA

Mi proyecto lo dedico a Dios, quien ha mostrado estar siempre conmigo a pesar de los percances dándome valentía y perseverancia, enseñándome que cuando el camino se muestre difícil siempre habrá una solución, a los que estuvieron presentes compartiendo su apoyo incondicional, mi familia un motivo primordial en mi vida, principalmente a mi madre una persona luchadora; ejemplo a seguir quien me muestra cada día que con esfuerzo y dedicación se puede alcanzar todo lo que se desea, ella el pilar fundamental para poder alcanzar una de mis más grandes metas, con todo el cariño que puedo compartir dedico este trabajo a ustedes: Mi mamá Patricia, mis hermanas Melissa, Michelle, papá Martire y hermano Fernando.

Cobeña Calle Shirley Estefany



AGRADECIMIENTO

Agradezco al forjador de mi camino, quien siempre me acompaña, Dios que me ha brindado la oportunidad de cumplir esta nueva etapa de felicidad. A mi familia por apoyarme de forma incondicional, al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano que me dio la oportunidad de poder conocer a personas maravillosas, que hoy en día forman parte de mi vida; mis compañeros y amigos que estuvieron en mis momentos más difíciles aconsejándome, a mis profesores y tutor que con paciencia y humildad me impartieron conocimientos de calidad institucional y así mismo parte de su sabiduría de vida.

Cobeña Calle Shirley Estefany



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR (A)

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de acción para la prevención de los riesgos psicosociales, para mejorar el rendimiento laboral, en el área administrativa de la empresa Exoctango S.A.”**, Presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo afectan los riesgos psicosociales del trabajo en el rendimiento laboral del área administrativa, en la empresa Exoctango S.A, de la ciudad de Guayaquil en el año fiscal 2017?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Egresada:

Tutor:

Cobeña Calle Shirley Estefany

Phd. Simón Illescas Prieto

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Cobeña Calle Shirley Estefany en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de acción para la prevención de los riesgos psicosociales, para mejorar el rendimiento laboral, en el área administrativa de la empresa Exoctango S.A. de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Cobeña Calle Shirley Estefany

Nombre y Apellidos del Autor(a)

Firma

No. de cédula: 093216165-6



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en administración de empresas.

Tema:

Propuesta de acción para la prevención de los riesgos psicosociales, para mejorar el rendimiento laboral, en el área administrativa de la empresa Exoctango S.A.”,

Autora: Cobeña Calle Shirley Estefany

Tutor: Dr. Simón Illescas Prieto

RESUMEN

El presente proyecto consiste en detectar cómo afectan los riesgos psicosociales del trabajo en el rendimiento laboral del área administrativa, en la empresa Exoctango S.A, de la ciudad de Guayaquil en el año fiscal 2017 proponiendo acciones para prevenir y evaluar los riesgos psicosociales y medioambientales del trabajador en el proceso de prevención de riesgos, con el fin de suscitar una reflexión que motive a los trabajadores en motivo de este beneficio. Los métodos teóricos utilizados fueron el descriptivo, sintético y explicativo. El tipo de investigación que se realizó fue exploratoria y no experimental, aplicando técnicas de investigación como la encuesta para adquirir información y la observación utilizándolo para obtener un análisis y posteriormente un registro para analizar los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral. Presentando una propuesta de mejora para los beneficiarios del área administrativa en Exoctango S.A.

Riesgos

Psicosociales

Rendimiento

Laboral



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en administración de empresas.

Tema:

Propuesta de acción para la prevención de los riesgos psicosociales, para mejorar el rendimiento laboral, en el área administrativa de la empresa Exoctango S.A.”,

Autora: Cobeña Calle Shirley Estefany

Tutor: Dr. Simón Illescas Prieto

ABSTRACT

The present project consists in detecting how the psychosocial risks of work affect the work performance of the administrative area in the company Exoctango S.A. of the city of Guayaquil in the fiscal year 2017 proposing actions to prevent and evaluate the psychosocial and environmental risks of the worker In the process of risk prevention, with the purpose of provoking a reflection that motivates the workers in reason of this benefit. The theoretical methods used were descriptive, synthetic and explanatory. The type of research that was performed was exploratory and not experimental, applying research techniques such as the survey to acquire information and the observation using it to obtain an analysis and later a registry to analyze the psychosocial risks in the work performance. Presenting an improvement proposal for the beneficiaries of the administrative area in Exoctango S.A.

Risks

Psychosocial

Performanc

Labor



ÍNDICE GENERAL

Contenidos:

Páginas:

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Índice general.....	viii
Índice de gráficos.....	x
Índice de cuadros.....	xi

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema.....	2
Formulación del problema.....	3
Variables de investigación.....	4
Evaluación del problema.....	4



Objetivos.....	4
----------------	---

Contenidos:	Páginas:
--------------------	-----------------

Objetivos generales.....	5
Objetivos específicos.....	5
Justificación e importancia.....	5
Viabilidad	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÒRICO

Antecedentes históricos.....	7
Antecedentes referenciales.....	13
Fundamentación teórica.....	15
Marco legal.....	25
Variables de la investigación.....	27
Definiciones y conceptos.....	27
Operacionalización de las variables dependientes.....	28
Operacionalización de las variables independientes.....	29

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Marco metodológico.....	30
Presentación de la empresa.....	30
Tipo y diseño de investigación.....	34

Contenidos:	Páginas:
Investigación exploratoria.....	34
Investigación descriptiva.....	34
Población y la muestra.....	36

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis e interpretación de resultados.....	39
Encuestas.....	39
Plan de mejoras	46
Recursos.....	47
Cronograma.....	48
Conclusiones y recomendaciones.	
Conclusiones.....	49
Recomendaciones.....	50
Bibliografía.....	51
Anexos.....	54
Anexo 1. Carta de autorización de la empresa.	
Anexo 2. Organigrama de la empresa.	
Anexo 3. Logotipo de la empresa.	
Anexo 4. Información financiera.	
Anexo 5. Fotos.	
Anexo 6. Modelo de encuesta.	



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos:	Páginas:
Gráfico 1. Zona de exportación.....	33
Gráfico 2. Área de mujeres.....	37
Gráfico 3. Área de hombres.....	38
Gráfico 4. Tiempo y cumplimiento.....	39
Gráfico 5. Aprendizaje novedoso.....	40
Gráfico 6. Preocupación salarial.....	41
Gráfico 7. Información necesaria.....	42
Gráfico 8. Trabajo y casa.....	43
Gráfico 9. Reconocer esfuerzos.....	44



ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos:	Páginas:
Cuadro 1. Riesgos.....	16
Cuadro 2. Administración del riesgo.....	19
Cuadro 3. Modificación del estado interno.....	20
Cuadro 4. Operacionalización de la variable dependiente...	28
Cuadro 5. Operacionalización de la variable independiente..	29
Cuadro 6. Estructura organizativa.....	31
Cuadro 7. Zona de exportación.....	33
Cuadro 8. Encuestas.....	35
Cuadro 9. Departamento administrativo.....	36
Cuadro 10. Tiempo y cumplimiento.....	39
Cuadro 11. Aprendizaje novedoso.....	40
Cuadro 12. Preocupación salarial.....	41
Cuadro 13. Información necesaria.....	42
Cuadro 14. Trabajo y casa.....	43
Cuadro 15. Reconocer esfuerzos.....	44
Cuadro 16. Causas y efectos de riesgos psicosociales.....	45
Cuadro 17. Plan de mejora.....	46
Cuadro 18. Recursos.....	47
Cuadro 19. Cronogramas.....	48

CAPITULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

Los riesgos psicosociales son derivados de la carencia en los proyectos, la organización, así como una insuficiencia de lo laboral, produciendo un rendimiento social, psicológico y físico perjudicial, como el estrés, la fatiga o abatimiento, entre otros.

Esta época está con riesgos porque en las personas el estrés está más presente que nunca, pero que tanto influye el trabajo antes o viceversa, hace que estemos más nerviosos de lo normal. Exceso de responsabilidades, malas relaciones con compañeros y jefes, en muchos casos hay miedo de decir “no” a las demandas laborales que se exceden de nuestro trabajo habitual, negarse sería un riesgo de despido y con lo mal que está el mercado laboral hoy en día, hay temor a ser despedidos.

El estrés es probablemente el riesgo psicosocial más común porque actúa como respuesta general al comportamiento de aspectos adversos ante el rendimiento laboral como factor psicosocial de riesgo. La Comisión Europea (1996) nos define los riesgos psicosociales en un examen sistemático el que podía causar un patrón de reacciones emocionales, que podrían ser eliminadas o en un caso adverso, que medidas preventivas deberíamos adoptar para el control de estos riesgos.

Los riesgos psicosociales se orientan a las deficiencias, que pocas veces parecen peligrosos, pero pueden serlo cuando los procedimientos causan

negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión. Un efecto psicosocial favorable fomenta el buen rendimiento y el desarrollo personal, así como el bienestar mental y físico del trabajador.

Situación conflicto.

La empresa Exoctango S.A tiene falencias con los factores psicosociales del trabajo en el rendimiento laboral del área administrativa lo cual se evidencia en:

- Falta de aspectos técnicos de riesgo laboral.
- Retraso en el proceso de actividades en el departamento administrativo.
- Falta de motivación entre el personal del área de administración.

De lo anterior expuesto se puede decir que si la empresa no toma medidas para estas falencias, tendrá consecuencias de no cumplir metas establecidas en la empresa y de no garantizar un ambiente estable.

Delimitación del problema.

Campo:	Administración
Área:	Salud Ocupacional

Aspecto:	Riesgos Psicosociales-Rendimiento Laboral.
Tema:	Propuesta de acción para la prevención de los riesgos psicosociales, para mejorar el rendimiento laboral, en el área administrativa de la empresa Exoctango S.A.”,

Cada día nos encontramos frente a los riesgos psicosociales afectando el rendimiento laboral sea en la familia o en el trabajo por un factor de mayor exigencia en los procesos que realizan las empresas.

Las actividades cotidianas tienen gran influencia en el nivel de vida de cada persona, aunque en muchas ocasiones esto puede pasar inadvertido.

Al analizar los resultados el enfoque de (Tovalín & Rodriguez, 2011) ellos aseguran que cuando la evaluación del riesgo se realiza por medio de la evaluación subjetiva de los trabajadores y con información cuantitativa de los accidentes y enfermedades profesionales existentes en el área laboral da sentido a lo que percibe el trabajador y así facilita el planteamiento de estrategias preventivas eficaces.

Formulación del problema.

¿Cómo afectan los riesgos psicosociales del trabajo al rendimiento laboral del área administrativa en la empresa EXOCTANGO S.A; en la ciudad de Guayaquil, 2017?

Variable de investigación:

- **Independiente:** Riesgos psicosociales
- **Dependiente:** Rendimiento laboral

Evaluación del problema

- **Delimitado:** cuenta con su tiempo, espacio y población Delimitada.
- **Claro:** redactado de forma precisa, fácil de comprender e Identificando la ideas concisas.
- **Concreto:** generando contenido de manera directa y Adecuada.
- **Relevante:** para la empresa Exoctango S.A., haciendo la Propuesta para la prevención de los riesgos psicosociales en el rendimiento laborales.
- **Variables:** identifica las variables con claridad y precisión.
- **Contextualmente:** pertenece a la práctica social describiendo los Riesgos psicosociales del texto educativo.

Objetivos:

Objetivo general:

Proponer acciones para prevenir los riesgos psicosociales del trabajo en la empresa EXOCTANGO S.A.

Objetivos específicos:

- Fundamentar los aspectos técnicos sobre riesgos laborales.
- Proponer acciones de prevención para los riesgos psicosociales presentes en el trabajo en el área administrativa de la empresa EXOCTANGO S.A.
- Evaluar los riesgos psicosociales del trabajador en el proceso de prevención en la empresa EXOCTANGO S.A; que necesita en el rendimiento del trabajo.

Justificación de la investigación y viabilidad.

El ambiente laboral con frecuencia está expuesto a factores de riesgos psicosociales, estos factores pueden persuadir a un desvanecimiento en la salud y enfermedades relacionadas con el ambiente laboral.

Actualmente la prevención de los riesgos laborales se consideran fundamentales para el desarrollo de un país, su labor está dirigida a la protección de la salud del trabajador y la previsión de accidentes de trabajo originada por las circunstancias del trabajo y riesgos ocupacionales en variadas actividades.

El trabajo es consecuente porque garantiza una propuesta de mejora al clima laboral a partir de prevenir los riesgo psicosociales.

Ayudando a crear una sociedad que ofrezca a cada individuo desarrollar sus habilidades, observando de qué manera influye en la salud.

Según la (OMS) define que la salud es el complemento bienestar físico, mental y social del individuo y no solamente la ausencia de enfermedad.

Se plantea un antiguo y discutido concepto ecológico de la enfermedad, sugieren que los conceptos de salud y enfermedad son una única manifestación de un equilibrio orgánico sin límites entre tres variables o triada ecológica (Clark & Leavell, 2012).

Viabilidad

Con la información obtenida es viable técnicamente establecer, un análisis de cuantificación de los riesgos psicosociales para los beneficiarios del proyecto, optimizando las condiciones para adoptar nuevos procedimientos.

Analizando la viabilidad socio-cultural consideramos que para mejorar el rendimiento laboral, es fundamental el compromiso y la colaboración de los trabajadores y los jefes en cada ciclo del proyecto, obteniendo como resultado la asimilación por los trabajadores de la empresa.

Teniendo en cuenta los riesgos establecidos, es fundamental realizar una determinación del riesgo psicosocial, para observar que elemento demanda mayor prioridad.

Para esto, se considera el número de empleados en el área determinada, la comunicación del trabajador en su entorno, condiciones en las que se encuentra el espacio de trabajo, supervisión de carga de trabajo, etc., elementos que nos ayuden a optimizar el rendimiento laboral. Es muy importante observar los objetivos para comprender las prioridades del proyecto, estableciendo estrategias, para desarrollar una solución.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes históricos

EXOCTANGO S.A. es una empresa dedicada a la producción de productos naturales en armonía con el ambiente, generando tecnología basada en la investigación científica para permitir un buen balance entre los aspectos económico, social y ambiental. OKO BCS nos ha certificado como una empresa que cumple con los requerimientos de una compañía que practica la producción orgánica y sustentable.

Desde 1995, la compañía ha invertido en investigación tecnológica, que nos ha permitido una producción sustentable de frutos y vegetales orgánicos.

Nos hemos especializado en la producción de mango orgánico en nuestra plantación con tres variedades (Tommy, Haden, Kent) que nos permite a nosotros:

- Un control completo de la calidad de nuestros productos;
- Asegurar volúmenes a nuestros mercados;
- Un centro de investigación en campo.

El comienzo por la preocupación de los factores y riesgos psicosociales en su relación con la salud laboral, proviene eventualmente de la década de 1970, con el reconocimiento del derecho a la integridad física a la salud partiendo en la edad media, ha ido creciendo y al mismo tiempo ha ganado complejidad y capacidad de cobertura pero también tiene

imprecisión.

De tal manera los riesgos psicosociales son las situaciones presentes en el día a día influyendo en el rendimiento laboral, directamente relacionados con la organización e incluso con el entorno laboral obteniendo la capacidad de afectar el rendimiento en el trabajo y a la salud de los empleadores y trabajadores.

Estamos en una actualidad donde los riesgos psicosociales influyen en las enfermedades y accidentes laborales, entre las principales causas que originan los riesgos psicosociales tenemos:

➤ Característica de la tarea:

Monotonía.

Repetitividad.

Ritmos excesivos de trabajo.

➤ Estructura de la organización:

Alta definición falta de definición o conflicto de competencias.

Comunicación o información escasa o distorsionada.

Según Juárez & Camacho (2011) cita, **“que el concepto psicosocial se refiere a un infinito número de variables utilizadas en el cuerpo teórico y metodológico de múltiples disciplinas, entre ellas la psicológica, sociología, economía, medicina y administración, entre otras”**.

Conflictivas relaciones personales.

➤ Característica del empleo:

Mal diseño del puesto

Malas condiciones de seguridad

Salario inadecuado.

➤ Organización del trabajo

Trabajo a turnos.

Trabajo nocturno.

Trabajo fines de semana.

➤ Factores externos a la empresa.

Calidad de vida de la persona.

Problemas sociales.

Problemas familiares.

Causando múltiples efectos tanto físicos como psicológicos mentales, algunos como:

➤ Depresión.

➤ Ansiedad y otros trastornos de Salud Mental.

➤ Dolor de espalda y otros músculos esqueléticos.

➤ Trastornos médicos de diversos tipos (respiratorios, gastrointestinales, etc.).

➤ Absentismo laboral.

La valoración de riesgos es necesaria para detectar, corregir o prevenir, situaciones problemáticas relacionadas con los riesgos psicosociales, no obstante los efectos podrían variar en cada asalariado.

Los seres humanos son como una máquina para producir, influyendo en el comportamiento de las personas, con el modo de relacionarse e interaccionar en el ambiente de la organización.

En Europa hallamos una preocupación por los riesgos laborales las cuales se encuentran después de la Segunda Guerra Mundial (1989), apareciendo la directiva marca Europea de prevención de riesgos laborales, centrada en el concepto de condiciones laborales, su intervención, prevención y evaluación, es cuando los europeos procedieron a elaborar legislaciones específicas donde se refieren estrictamente a los riesgos psicosociales .

En España la ley de prevención de riesgos laborales (1995) estableció **"garantizar seguridad y salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos con relación al trabajo"**.

Es en el decreto real (1997) de prevención de servicios que se describió la formación necesaria única imponente en prevención de riesgos psicosociales, probablemente fue la primera referencia legal sobre los riesgos psicosociales, aquí se centraron en la carga laboral, la supervisión, contenido del trabajo y relaciones laborales. De tal manera los riesgos psicosociales, un elemento con posibilidades negativas en la salud y el bienestar del trabajador, factores que puede afectar a la salud física y a la psicológica, como el estrés; que puede desequilibrar las capacidad de las personas para manejar una actividad derivada del trabajo, cada vez con mayor frecuencia se escucha directamente acerca de los riesgos psicosociales refiriéndose a un grupo de situaciones como el estrés laboral, el desgaste profesional, etc.

Molinera J. (2006) Nos dice que **"el rendimiento laboral se puede ver afectado por el estrés en la toma de decisiones y efectos en el**

comportamiento, generando irritabilidad, un permanente cansancio, excesos en la comida, lo cual se deriva sin duda en el incremento del absentismo laboral". (pg.71)

El rendimiento laboral está basado en el resultado de obtener algo, relacionándose con el beneficio laboral en el aspecto positivo, implicando esfuerzo mental o físico, de tal manera que las empresas mantendrán un rendimiento estable, por ser conscientes de la repercusión positiva de la misma.

Donde se pueda crear un ambiente, en donde los colaboradores se sientan bien trabajando unánimemente y en equipo, ayudando a conllevar la autoestima de los trabajadores/as considerando sus labores, así cuando se considere al asalariado notaremos su satisfacción.

Ruth Kenfer (1995) señala que **"la motivación y el rendimiento presentan una influencia recíproca"**.

Es cotidiano que el descenso del rendimiento laboral provoquemos exigencia en la continuidad de las tareas, originando un agotamiento mental, actitudes negativas, falta de realización e inclusive baja de autoestima.

Debemos tomar conciencia ante esta comunidad aprovechando las oportunidades para mejorar, sin conformarnos con lo que nos dan procurando tener en primer lugar nuestra salud ocupacional.

El rendimiento en el medio laboral contiene dificultades, al elegir la responsabilidad de evaluación midiendo lo primordial estratégicamente, para así no tener fallos individuales, la ausencia de la dirección de la empresa, por lo general se recibe con el/la encargada del área.

La evaluación de los trabajadores puede darse a varias personas, tomando en cuenta la función del tamaño o modo de organización, para encargarse de los interventores que se encarguen de intervenir:

A quienes debemos concederle la intervención principal serán al gerente por ser la mayor parte de la empresa ya que desempeña sus evoluciones,

por segunda opción y no menos importante el propio empleado, por que las empresas permiten desempeñar individualmente una autoevaluación ajustándose a la realidad.

En estos últimos años el rendimiento y su evaluación se han desarrollado analizando, este proceso puede llegar a ser observado como un proceso de estrategias de la empresa, las empresas por mucho tiempo han pensado que la clave para el éxito era la tecnología y el capital, dejando atrás todo lo que se relaciona con el capital humano, el bienestar de los trabajadores y el promover la motivación dejándolos así en una segunda posición.

Podemos decir que las empresas comienzan a tomar en cuenta ese error, asumiendo que el capital más importante es el capital humano. Motivando a los trabajadores, para así evitar problemas organizativos, y fomentar la felicidad de los trabajadores y el bienestar entre ellos, asegurando de forma positiva los resultados de la organización, elevado la rentabilidad y productividad de la misma.

Los psicólogos actualmente desarrollan varias maneras de apreciar el rendimiento laboral. Según el área al que se encuentra expuesto, podemos aplicar dos tipos de evaluación; las objetivas y subjetivas.

Las áreas en donde podamos aplicar las técnicas tanto objetivas permitiéndonos contar el número de personas que laboran en un área, y las subjetivas para estimar las competencias en el ámbito profesional, para obtener los resultados esperados.

Nos encontramos con el estrés como principal problema en el ámbito de los riesgos psicosociales obteniendo dificultades en el entorno de la salud en el trabajador y en su seguridad. Afectando de manera notoria en la vitalidad de las personas y de la organización.

La (OIT) organización internacional del trabajo estima que los trabajadores frecuentemente se exponen a experimentar perjuicios en su salud por las diferentes condiciones que gestionan.

En Ecuador consideran los riesgos psicosociales como un componente de advertencia psíquica por producir cambios psicológicos, en esa etapa las personas activan la represión para tener un equilibrio, adaptándose a la nueva situación. Si no llega a conseguir ese equilibrio pueden aparecer variaciones psicológicas y emocionales afectando el rendimiento laboral o su medio profesional fuera del trabajo. La insatisfacción en el medio laboral causa pérdida en el interés o agresividad, generando rechazo y mostrando disconformidad hacia la empresa.

La organización del trabajo tiene varios aspectos en sentido a la forma de realizar la labor o las condiciones en las que se realizan, la relación con dichos factores produce un mejor diseño en los sistemas de producción, la comunicación entre trabajadores o compañeros de la empresa, aumenta la iniciativa y capacidad de control.

La calidad de la comunicación interpersonal puede cambiar el ambiente laboral determinando un hábitat en conjunto con la cooperación para disminuir la aparición de conflictos y no generar estrés.

Antecedentes Referenciales.

Realizado estudios en la biblioteca del Instituto Superior tecnológico Bolivariano sobre el artículo de riesgos psicosociales y rendimiento laboral nos encontramos con un proyecto realizado de tema, “evaluación de los factores de riesgos laborales en la actividad de manipulación de carga de la empresa Famrochi S.A”, correspondiente a la autora Michelle Solange Romero Chiriboga.

Se diferencia del estudio presentado por sus principales riesgos a analizar por la actividad de carga dando paso a los trastornos musculares, los cuales son provocados por el exceso de carga los que se hacen de forma manual excediendo el peso tolerable de (2000kg), siendo así de igual manera la posición de levantamiento inadecuada por parte del trabajador, realizando movimientos bruscos provocando la afectación de sus músculos esqueléticos, dando como resultado un plan de mejora con

prioridades urgentes como la mejora de condiciones y organización del trabajo, brindar cursos e impartir instrucciones para los trabajadores expuestos a este tipo de problema, por lo contrario en esta investigación nos centramos en la acción para la prevención de los riesgos psicosociales, para mejorar el rendimiento laboral, en el área administrativa de la empresa por su lado consiste en la detención de fragmentar en que consiste la afectación de los psicosociales en el trabajo, en el rendimiento laboral, que se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil, proponiendo acciones de prevención y evaluación dando la importancia debida a estos riesgos psicosociales y medio ambientales favoreciendo de tal manera a la organización y al trabajador obteniendo beneficios mutuos e iguales atendiendo al trabajador para prevenir dichos riesgos, proponiendo a suscitar una reflexión la cual motive al trabajador en motivo de su beneficio, utilizando métodos teóricos de investigación como el descriptivo, explicativo y sintético, para obtener mayores resultados.

Realizando una investigación de tipo exploratoria y no experimental, aplicando las técnicas como la observación obteniendo análisis para realizar un registro de los riesgos psicosociales y encuesta para evaluar el grado de emergencia que se debe tener con los riesgos psicosociales, para así obtener beneficios para el trabajador y la empresa.

Siendo así un intercambio con varios factores que ocasionan desorden mental, en correspondencia con la condición de trabajo, la administración de la empresa y su entorno laboral, las relaciones sociales con el medio de trabajo, jerarquías.

Por su parte el rendimiento laboral existe entre los medios y lo producido por el empleado, así como lo es la mano de obra, la energía, etc. Sin embargo entre los resultados y el tiempo que se utiliza para hacer más productivo su sistema relacionando los recursos que se usan con la cantidad de producción que se obtiene.

El trabajo ha sido un misterio complejo difícil de calcular estadísticamente con la percepción del trabajador captando una extinción relativa y absoluta, donde los riesgos se centran en los accidentes físicos, convirtiendo cada vez una actividad consigo, llegando así la aparición de los riesgos psicosociales, tales como el estrés, agotamiento emocional más conocido como (burnout), acoso o mobbing, provocando aburrimiento (boreout).

Con los riesgos psicosociales ya que pueden afectar de forma positiva o negativa tanto para los trabajadores como para la organización y sus condiciones de trabajo.

Según Cruz, (2006) nos cita **“que una de las maneras de limitar perdidas frente a los cuales pueden ocurrir en cualquier momento por una baja frecuencia pero de alta severidad, implica que la realidad es no quedarse con el total del riesgo”** (pg.22).

Fundamentación Teórica

El riesgo es una incertidumbre que se tiene de que algo ocurra durante un periodo o condición delimitada, obteniendo pérdidas económicas para la organización y humanas por el desgaste de salud.

Cualquier organización, tendrá amenazas que la rodeen impactando con gravedad la estabilidad de la misma. En lo actual la economía nos gobierna con mercados competitivos, avanzados tecnológicamente convirtiendo a las empresas vulnerables cuando se presentan riesgos, ya que la competencia está a la espera de errores por eso hoy como nunca hay que cuidar el capital humano con un adecuado manejo en riesgos.

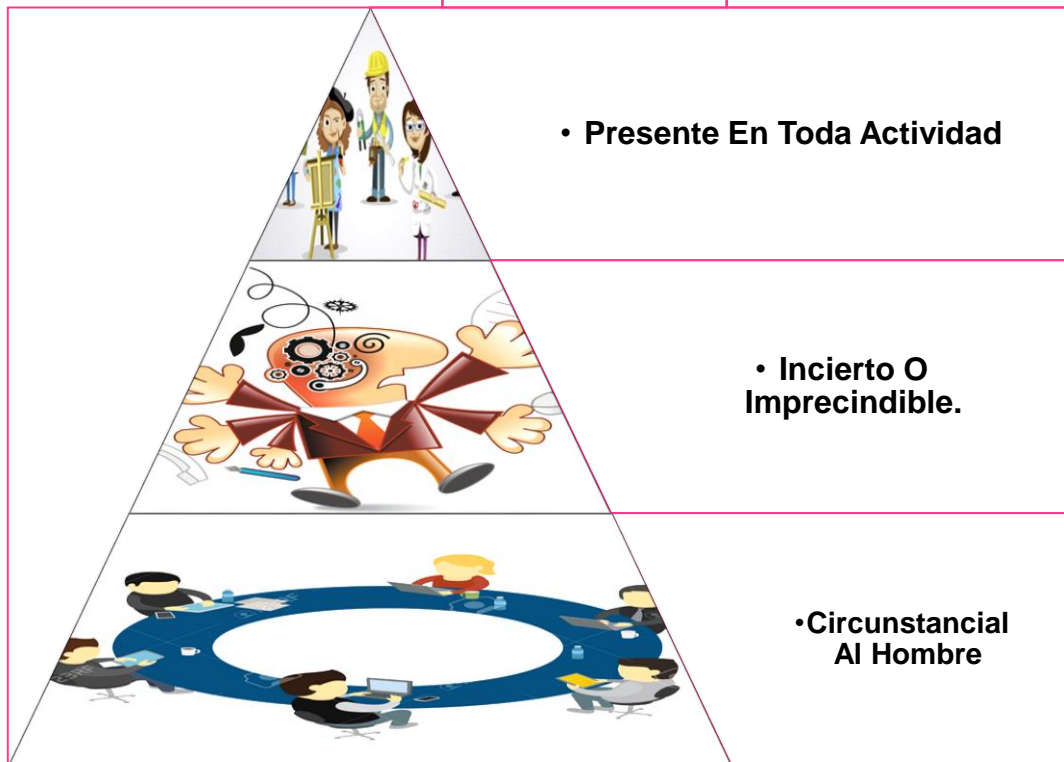
La ejecución del trabajo y el contenido del mismo tienen mucho que ver

Por lo tanto se representa una gran amenaza como se muestra a continuación:

Cuadro 1.

Riesgos

RIESGOS



Elaborado por. Shirley Cobeña Calle

Los riesgos para los empresarios constan de la evolución de riesgo, su cambiante circunstancia lo que hace prevenir de nuevos riesgos, para así surgir en el futuro a corto, mediano y largo plazo.

Cuando aparece un riesgo produce no tan solo pérdidas de capital humano sino también la reducción de producción y ventas, esto se debe a que la mayoría de organizaciones se concentraban en ganar valores, y olvidaban quienes lograban el desarrollo de las actividades de fabricación o atención, de esta manera quedaba el capital humano como segunda o tercera opción.

Existen varios factores que surgen y se desarrollan rápidamente, como:

- Gran concentración de valores como (maquinarias, personal) reduciendo de tal manera cada vez más el espacio de trabajo.

- Los avances tecnológicos en la actividad humana.
- El uso de material evolucionado o un tanto peligroso.

Los riesgos y sus consecuencias aparecen día a día, por lo que diariamente aparece la necesidad de analizar y tomar control sobre los riesgos relacionados con las personas dentro de la empresa tanto, individual como social, para así preservar el desarrollo de la organización mediante la prevención, identificación y evaluación de los riesgos.

Delgado, Hernan Mejia, (2011) señala que **“vivir de espaldas al riesgo o con el riesgo a la espalda, pero adoptando la actitud del avestruz para no querer ver las amenazas del entorno en nuestras actividades, es el camino mas seguro para que un siniestro pueda dar al traste con nuestros sueños de empresas, arrastrando accionistas, empleados, proveedores, usuarios o compradores, y a la misma comunidad en general. En consecuencia, es necesario tomar conciencia de riesgos, conocer a que nos exponemos y proceder a la toma de decisiones, organizando y controlando los recursos y actividades para que por medio de una serie de etapas secuenciales, podemos reducir al mínimo el efecto económico de la aparición de un siniestro”** (pg. 15).

En el mundo de las organizaciones existen elevados productos y servicios en los que encontramos la intervención de algunas empresas, generando grandes oportunidades, los tiempos actuales generan nuevos riesgos como los denominados riesgos psicosociales, esas amenazas psicológicas que se ven influenciadas por la monotonía, la vulnerabilidad del trabajador (a) .

Por su parte La real academia española y Delgado (2011) nos define el riesgo como **“contingencia o proximidad de un daño”. O “cada una de las contingencias que pueden ser objeto de un contrato seguro”** (pg. 26).

Existen varias causas que significan riesgos para la organización las cuales varían con frecuencia o intensidad, la existencia de estas amenazas implican capacidad de causar daños o perjuicios a las personas dentro de la organización.

Se considera que las herramientas básicas para inspeccionar los riesgos deben ser preparados desde distintos puntos de vista, obteniendo así información para el análisis de la documentación, aplicando encuestas para así determinar las amenazas o peligros en la organización, preparado la inspección anotando las condiciones más importantes tras las respuestas de los encuestados.

Las actitudes que toma cada persona ante los riesgos son:

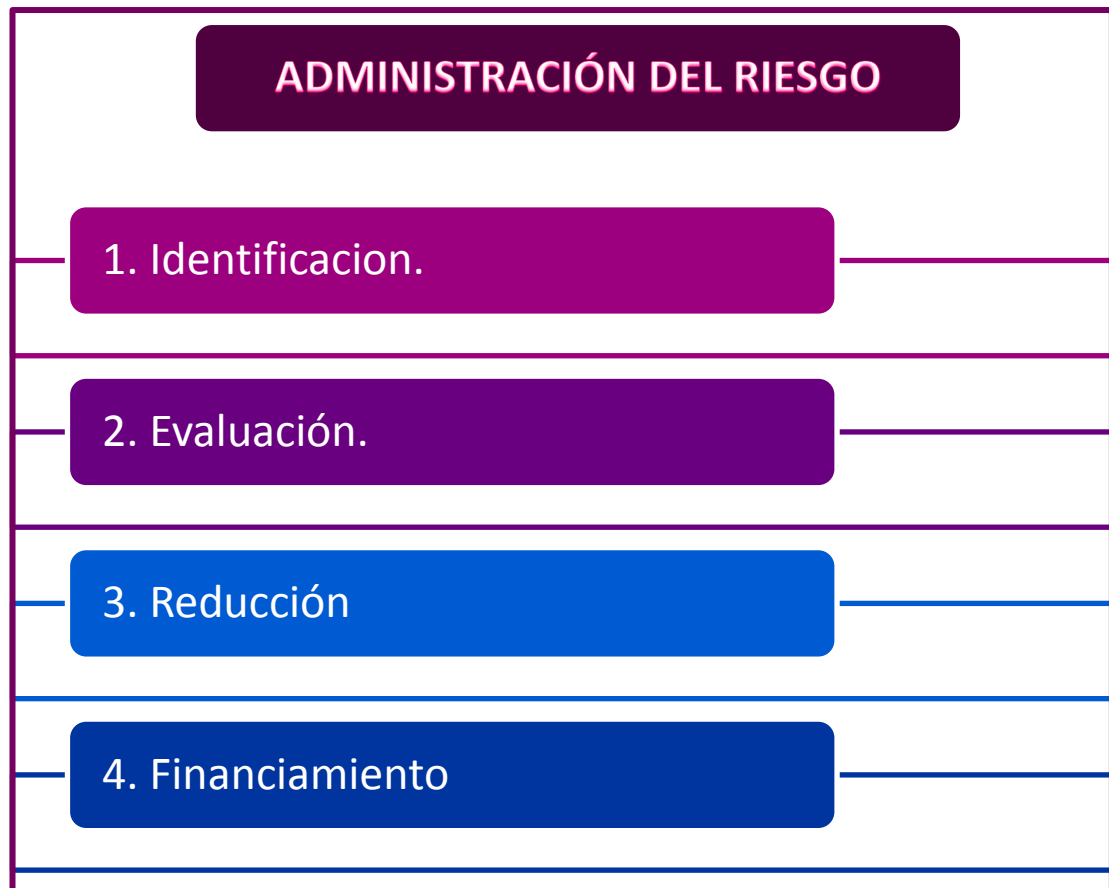
- **Ignorarlos:** No prestarles la debida atención en el momento exacto lo cual nos trae consecuencias inclusive como la muerte de la empresa.
- **Evitarlo:** Muchas veces se trata de evitar el riesgo, haciéndolo de una manera en donde, se coloque puertas, se amplié el espacio, se pongan rejas, tratando de evitar de alguna manera el riesgo.
- **Prevenirlo:** Tomando esto como sensatez por parte de la empresa colocando elementos de protección u otros medios de prevención.
- **Asumirlos:** Se deduce que en gran parte las empresas y personas asume el riesgo concientizando que los efectos pueden equivaler a consecuencias en la salud perjudicando a la empresa.

El riesgo se administra en 4 pasos que son:

- **Identificación:** Se basa en la inspección y el análisis del riesgo.
- **Evaluación:** Es la valoración económica sujeta en riesgos.

- **Reducción:** Es la dispersión, eliminación o predicción.
- **Financiación:** Retener el riesgo.

Cuadro 2. Administración del riesgo



Elaborado por. Shirley Cobeña Calle

Rivera (2010), señala que **“hasta ahora la motivación de una manera liberal, como si una simple lista de deseos y necesidades humanas pudiera ser suficiente para lograr un entendimiento completo del proceso de motivación humana”** (Pg. 54).

La motivación es un factor importante en las empresas, ya que se relaciona con la conducta. Cuando una persona se siente bien dentro de la empresa todo el equipo de trabajo realiza sus tareas de manera

eficiente, pero esto no garantiza que ejecutara la tarea siempre con el mismo ritmo u desempeño.

Cuadro 3. Modificación del estado interno



Fuente. Rivera (2010)

Este modelo, nos supone como una persona se comporta en respuestas a incentivos en estado pretendido de desequilibrio, la conducta nos dirige a alcanzar una meta o incentivo anticipando que restaurara el equilibrio. El logro de la meta se conduce al cambio los cuales no pueden medirse de manera directa, esto debe inferir en la observación de la conducta de los trabajadores.

Como nos da a conocer zazo (2015) **“una enfermedad laboral de índole profesional es toda respuesta a una relación con un riesgo como consecuencia presentada dentro de la actividad que se realiza en la empresa”**. (Pg. 7).

Para lograr una prevención de riesgos en la empresa o área de trabajo se deberían desarrollar diversos tipos de acciones como medida preventiva como podría ser un plan de mejoras o analizar las normas de seguridad para que los empleados tengan mayor conocimiento.

Chichilla (2002), nos da a entender que para brindar una seguridad laboral debemos conocer las condiciones en las que se encuentra la empresa o la manera en la que se trabaja, existiendo componentes para la condición del trabajo de las cuales se podrían describir a continuación:

- Aislación del riesgo.
- Prevención.
- Evaluación del riesgo.
- Entre otras.

Evaluación del riesgo.

Es un proceso dirigido a aquella magnitud que no se pueda o no se haya podido prevenir mediante los procesos se conocerá las investigaciones que darán información para poder tomar decisiones logrando prevenir acciones que no afecten a la salud como lo indica Romero (2005).

Existen diversos recursos a evaluar como:

- El tipo de proceso que se realiza.
- La tarea a realizar.
- Las características del trabajo.
- La complejidad de tareas.

Aislamiento del riesgo.

La evaluación del riesgo debe considerarse como el mecanismo de control primario de peligros en todos los procesos de aislamiento,

cualquier aislamiento debe ser un obstáculo de contención para el fluido de aislamiento requerido;

Prevención.

Los riesgos psicosociales originan perjuicios para la salud del empleado dando paso a respuestas negativas por parte de las áreas de trabajo, tales como emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, apatía, etc.), cognitivo (restricción de habilidades para la concentración o toma de decisiones), y conductual (adicciones), lo que significa riesgo para la empresa.

Para incluir la prevención debemos intervenir en el individuo y sobre la organización del trabajo, aplicando técnicas por medio de un plan de mejoras para prevenir y corregir riesgos actuales y futuros.

Eventualmente tenemos que los principales riesgos que se contrae en los trabajadores son:

- Estrés laboral.
- Carga laboral.
- Falta de reconocimiento a la labor.

Estrés laboral.

Según José Peiro (2009), nos dice que **“la actividad laboral es cada vez más cognitiva y con frecuencia implica trabajo emocional. Ya que muchos de los trabajos se realizan bajo condiciones de incertidumbre y con insuficiencia de información, esto implica que su desempeño requiera autorregulación, dedicación, iniciativa e innovación extra. Por su lado trabajar en equipo se vuelve más frecuente adquiriendo competencias de cooperación”**. (pg.17).

El estrés laboral en ocasiones se transforma en un enemigo que perjudica la salud del cuerpo, el comportamiento e incluso la mente. Y por consiguiente a nuestro trabajo en general y familia, el estrés no es algo que “nos pasa” este mismo lo creamos nosotros al formar una manera de protección en nuestra defensa o así lo llamamos al percibir una situación de conflicto.

Entre sus síntomas principales nos encontramos la depresión e irritabilidad que se acompañan de un agotamiento mental o físico, generando reacciones de reducción notable en la productividad de las empresas incluso para el trabajador puede ser un motivo de una baja laboral sino se aprende como manejarlo.

Carga Laboral.

Siendo este uno de los factores de riesgo laboral que se encuentra presente en todas las actividades laborales y en distintas empresas, con lleva a un conjunto psicofísicos de requerimientos al que el trabajador es sometido en su jornada de trabajo.

Actualmente se sabe que cada día se vuelve más pesado el trabajo para esto se encomiendan las maquinas pero aparecen nuevos factores de riesgos unidos a estos procesos como lo son la adaptación a distintas tareas, la aceleración de trabajo, entre otras.

A esto se debe una de las consecuencias más directas como lo s la carga de trabajo tanto mental como física, conocida como fatiga, disminuyendo la capacidad física de un individuo al haber realizado un trabajo repetitivo durante un tiempo determinado.

La fatiga tiene causas las cuales pueden ser la postura, manejo de cargas físicas, sobreesfuerzos o exceso de información e incluso por intentar dar respuesta a todo. Los factores que causan la carga mental o física son:

- El tiempo para dar respuestas.
- El salario.
- Malas relaciones laborales.

- La información que recibe.
- Capacidades distintas entre individuos.

Falta de reconocimiento a la labor.

Trata sobre la motivación que se le da al personal en su desempeño laboral y profesional, ejemplo:

La motivación de que tienen las dificultades económicas busca dinero, el que se oprime busca libertad y así podemos encontrar varios ejemplos cotidianos.

Eduardo Orejuela (1990) nos dice que **“la seguridad se desarrolla en la infancia a través de las siguientes actitudes de los padres, cuando estos nos permiten la libre expresión de la emotividad de los niños, desarrolla hijos inseguros y deprimidos”**. (pg.17).

La necesidad de seguridad ayuda a ser personas con mayor adaptabilidad adquiere suficiente equilibrio para ser una persona segura/o de si mismo.

La necesidad nos motiva en un trabajo a pesar de ser poco agradable, el reconocer que una persona cumple bien con su trabajo nos reporta beneficios como:

- Crear un significado al trabajo que se realiza.
- Crear fuentes que involucren y comprometan al trabajador.
- Ser clave para el cambio en la organización, lo que se denomina un aprendizaje individual y organizacional.
- Impacta en la satisfacción laboral, en su productividad y rendimiento en el trabajo.

Marco Legal

Código Del Trabajo

El avance más elevado del entorno de la república relacionado con la seguridad y salud laboral, actualizada junto a la legislación laboral, obteniendo convenios con la OIT (Organización Internacional Del Trabajo), lo ubicamos en las leyes reformadas en el código del trabajo, las cuales fueron expuestas por el H. doctor Marco Proaño Maya.

➤ **De las obligaciones del empleador y del trabajador**

Art. 42.-Obligaciones de las empleador.-Son obligaciones del empleador:

2. (Sustituido por el Art. 1, núm. 1 de la Ley 200628, R.O. 198, 30I2006)
Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;

3. 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;

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

➤ **De los riesgos del trabajo**

Art. 349.-Enfermedades profesionales.-Enfermedades profesionales son las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que producen incapacidad.

➤ **De la prevención de los riesgos, de las medidas de seguridad e Higiene, de los puestos de auxilio, y de la disminución de la Capacidad para el trabajo.**

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

Art. 412.- Preceptos para la prevención de riesgos. El Departamento de Seguridad e Higiene del Trabajo y los inspectores del trabajo exigirán a los propietarios de talleres o fábricas y de los demás medios de trabajo, el cumplimiento de las órdenes de las autoridades, y especialmente de los siguientes preceptos:

1. Los locales de trabajo, que tendrán iluminación y ventilación suficientes, se conservarán en estado de constante limpieza y al abrigo de toda emanación infecciosa;
2. Se ejercerá control técnico de las condiciones de humedad y atmosféricas de las salas de trabajo;
4. La fábrica tendrá los servicios higiénicos que prescriba la autoridad sanitaria, la que fijará los sitios en que deberán ser instalados;

➤ **ISO 10075-2:96, principios ergonómicos relacionados con la carga mental de trabajo. Principios del diseño.**

Esta norma se basa en el estudio de la Asociación internacional de ergonomía (IEA) nos da dos definiciones la primera tensión mental conocida como carga mental, la segunda presión mental habitualmente nombrada como exigencia mental.

Variables de la investigación

Riesgos psicosociales

Son propiedades presentes en el entorno laboral relacionado directamente con el puesto, tarea o incluso en la salud de las personas, siendo esta una causa principal de accidentes laborales y enfermedades.

Rendimiento laboral

Es todo aquello relacionado con el resultado, provecho o beneficio, adoptando medidas para que se consiga aumentar la capacidad de los empleados, cumpliendo como objetivo la productividad de la empresa.

Definiciones y conceptos

Riesgos: proximidad o casualidad de un posible daño, suele llamarse también peligro.

Psicosociales: conducta de las personas y su paso por la sociedad, el comportamiento en un aspecto social.

Rendimiento: esfuerzo o utilidad que se da a una persona o cosa.

Laboral: relación de una actividad con eventos de interés o propósito de metas.

Falencias: error involuntario o una falla.

Cuantitativo: todo lo que sea posible medir o contar.

Persuadir: convencer a una persona para que deje de hacer algo o lo haga.

Viabilidad: probabilidad de llevar a cabo una acción de manera concreta o circunstancial.

Adverso: resultado desfavorable o contrario, difícil de sobrellevar.

Empírico: procede de la experiencia perceptible o sensible.

Cuadro 4.

Operacionalización de las variables

Variable Independiente	Concepto	Indicadores Cualitativos	Indicadores Cuantitativos
Riesgos Psicosociales	Son propiedades presentes en el entorno laboral relacionado directamente con el puesto, tarea o incluso en la salud de las personas, siendo esta una causa principal de accidentes laborales y enfermedades.	Entorno Salud Accidentes Laboral	5% Encuestas Plan de mejora

Variable Dependiente	Concepto	Indicadores Cualitativos	Indicadores Cuantitativos
Rendimiento Laboral	Es todo aquello relacionado con el resultado, provecho o beneficio, adoptando medidas para que se consiga aumentar la capacidad de los empleados, cumpliendo como objetivo la productividad de la empresa.	Beneficio Capacidad Productividad Empleados	7% Recursos Medidas

Elaborado por. Shirley Cobeña Calle

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Presentación de la empresa

Misión de la empresa:

Somos una institución privada sin fines de lucro, líderes en la representación y prestación de servicios de calidad para el sector empresarial ecuatoriano, que fomenta el crecimiento del comercio exterior en el país.

Visión de la empresa:

Ser el referente en comercio exterior del Ecuador a través del fortalecimiento e internacionalización de las empresas del país.

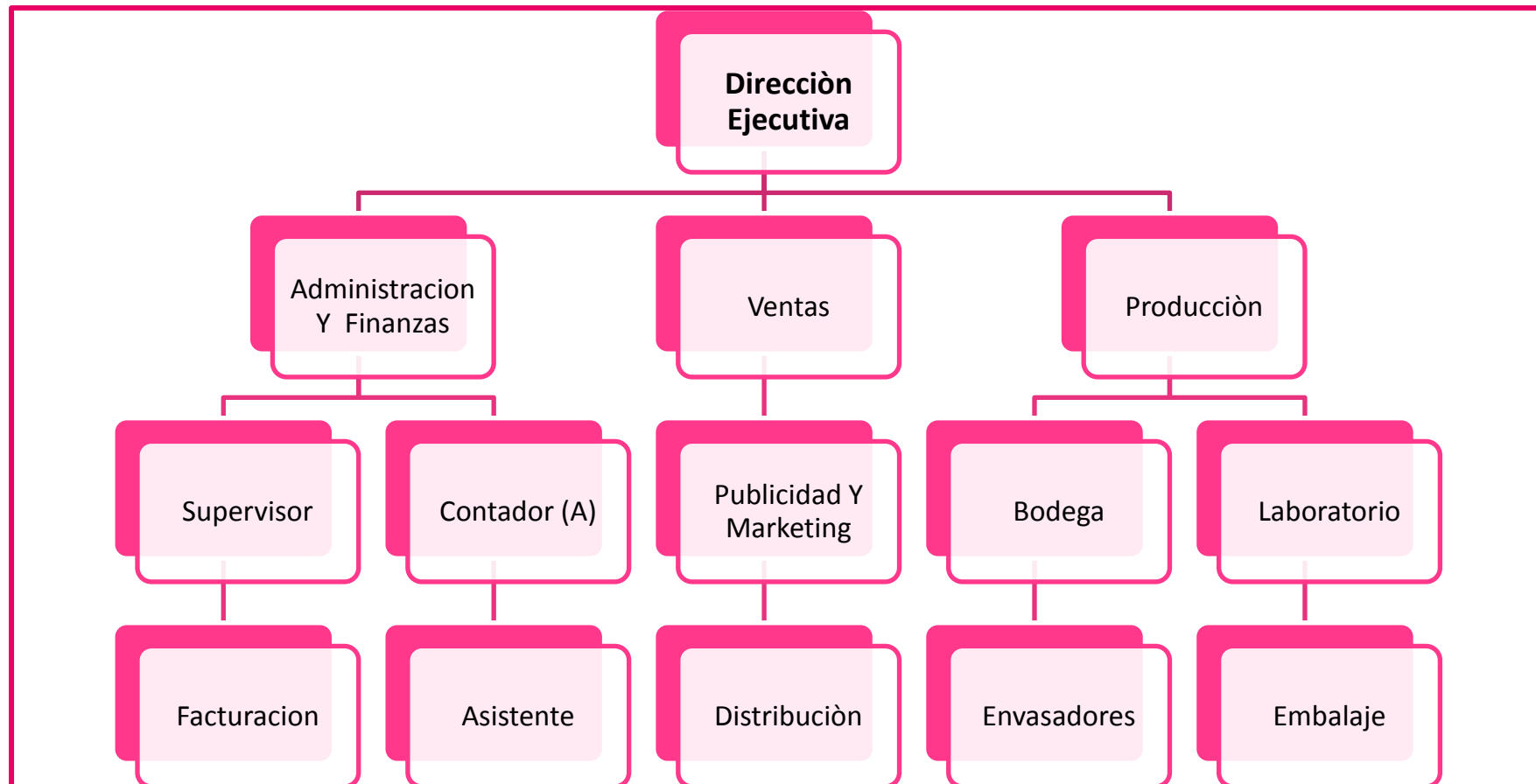
Objetivo:

El objetivo fundamental de Exoctango S.A es ayudar al sector productor, agroexportador e industrial de productos no tradicionales en lo concerniente al más eficiente y racional aprovechamiento de recursos.

Los recursos naturales, para alcanzar mayor productividad, fortaleciendo la investigación, extensión y educación, así como obtener financiamiento para impulsar el desarrollo del sector agrícola ecuatoriano.

Cuadro 5.

Estructura organizativa:



Elaborado por. Shirley Cobeña Calle

Clientes y proveedores:

Entre sus principales proveedores nos encontramos con:

- Expofrut
- Anecacao
- Agrocalidad
- Mas agro
- Agro fuerte
- Bayer Bayer
- Cremasco
- Corpei



Exofrut



Anecacao



Agrocalidad



Mas agro



Agro Fuerte



Bayer Bayer



Cremasco



Corpei

Principal producto

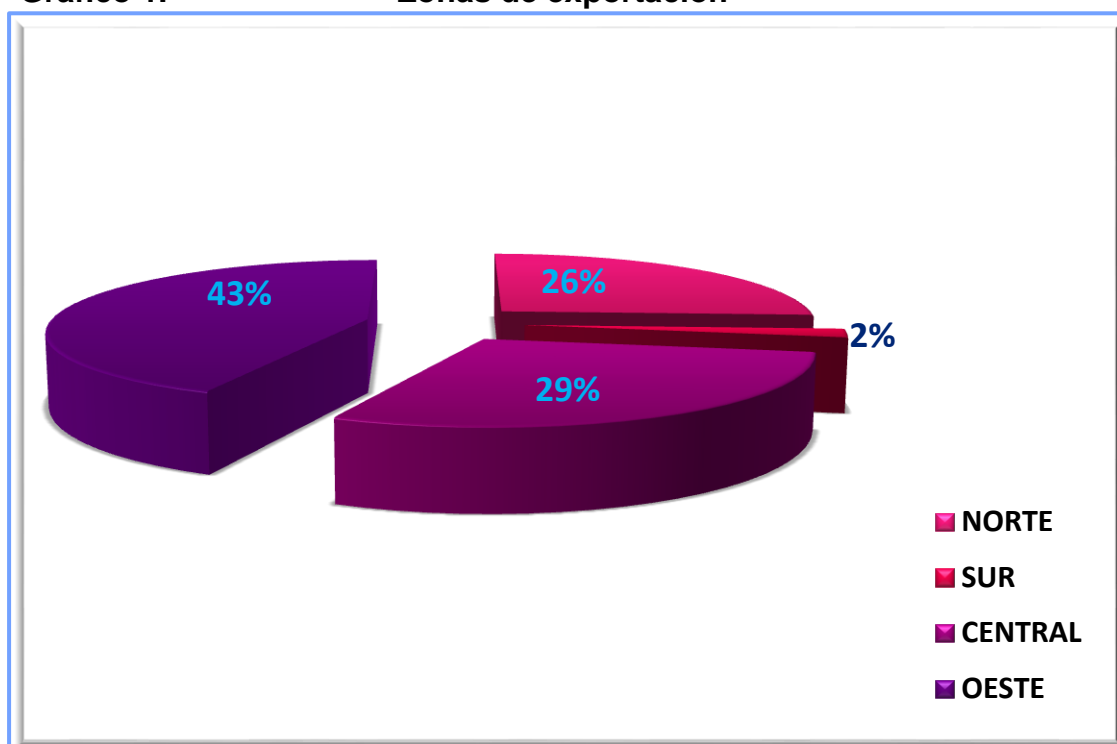
El mango el cual se cultiva principalmente en la provincia del Guayas, registradas en plena producción dentro del gremio, con una superficie aproximada de unos 7700 ha y de las cuales, 6500 aproximadamente están dedicadas a exportación.

Cuadro 6. Zona de exportación

ZONA	AREA	FINCAS	% AREA
NORTE	1359,42	23	26%
SUR	102,21	1	2%
CENTRAL	1524,15	33	29%
OESTE	2280,51	39	43%
TOTAL	5266,29	96	100%

Elaborado por. Shirley Cobeña Calle

Gráfico 1. Zonas de exportación



Elaborado por. Shirley Cobeña Calle

Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

A continuación exponemos el diseño de origen metodológico para la investigación necesaria para el proyecto.

El tipo de investigación que se realizara será exploratoria, centrándose en el análisis, investigando la realidad que no se expuesto en profundidad, permitiéndonos fragmentar un análisis concreto.

Los métodos teóricos utilizados fueron el descriptivo, para evaluar las características de la situación actual, se analizaran los datos para descubrir la relación entre variables, el método sintético nos ayuda al razonamiento para reconstruir los elementos analizando las consecuencias de forma breve y en resume y el método explicativo con el objetivo de explicar lo que ocurre y en que condiciones se da esto.

Explicativa: se estudiara los porqués de los riesgos psicosociales afectan el rendimiento laboral, la relaciones de causa-efecto, por medio de las pruebas o de hipótesis. Buscando explicar el significado de la realidad obteniendo la realidad a base de teorías.

Descriptiva: encuesta, fue creado en el año 2000 de origen Danés, su objetivo es impulsar el progreso para mejorar las condiciones del trabajado, la predicción de la salud de los trabajadores y el ámbito laboral, el cuestionario nos ayudara a relacionar los factores de riesgos psicosociales en el trabajo midiendo 5 dimensiones que son:

Cuadro 7.

Encuestas



Elaborado por. Shirley Cobeña Calle

Sus características:

Esta encuesta, fue diseñada para aprovechar los grupos laborales de las empresas que cuenten con un mínimo de 25 trabajadores para a capacitación y prevención de riesgos. El uso de la misma no tiene complicación puede ser utilizada para pequeñas y grandes empresas, con el fin de obtener un resultado general de riesgos en la empresa.

Esto nos permitirá diseñar un plan de mejora, utilizando seis preguntas, para obtener una prueba por separado o completa.

Población y muestra

La empresa Exoctango S.A se integra por 58 trabajadores los cuales 40 son del área de producción y 28 del área administrativa, financiera y de ventas.

Producción está dividida por: los departamentos de embalaje, bodega, laboratorio, envasadores.

Administración se divide en el departamento de contabilidad, marketing, supervisores de área, facturación, asistentes y distribución.

El área administrativa se distribuye en seis personas las que se encuentran en el área contable fragmentada por tres mujeres y tres hombres, el departamento de marketing con una mujer y tres hombres, los supervisores una mujer y tres hombres, el área de facturación consta de cuatro mujeres y un hombre, los asistentes de cartera está conformado por una mujer y dos hombre, finalmente el área de distribución se integra por tres hombres lo cual nos da como resultado un total de 25 personas laborando en dichas áreas.

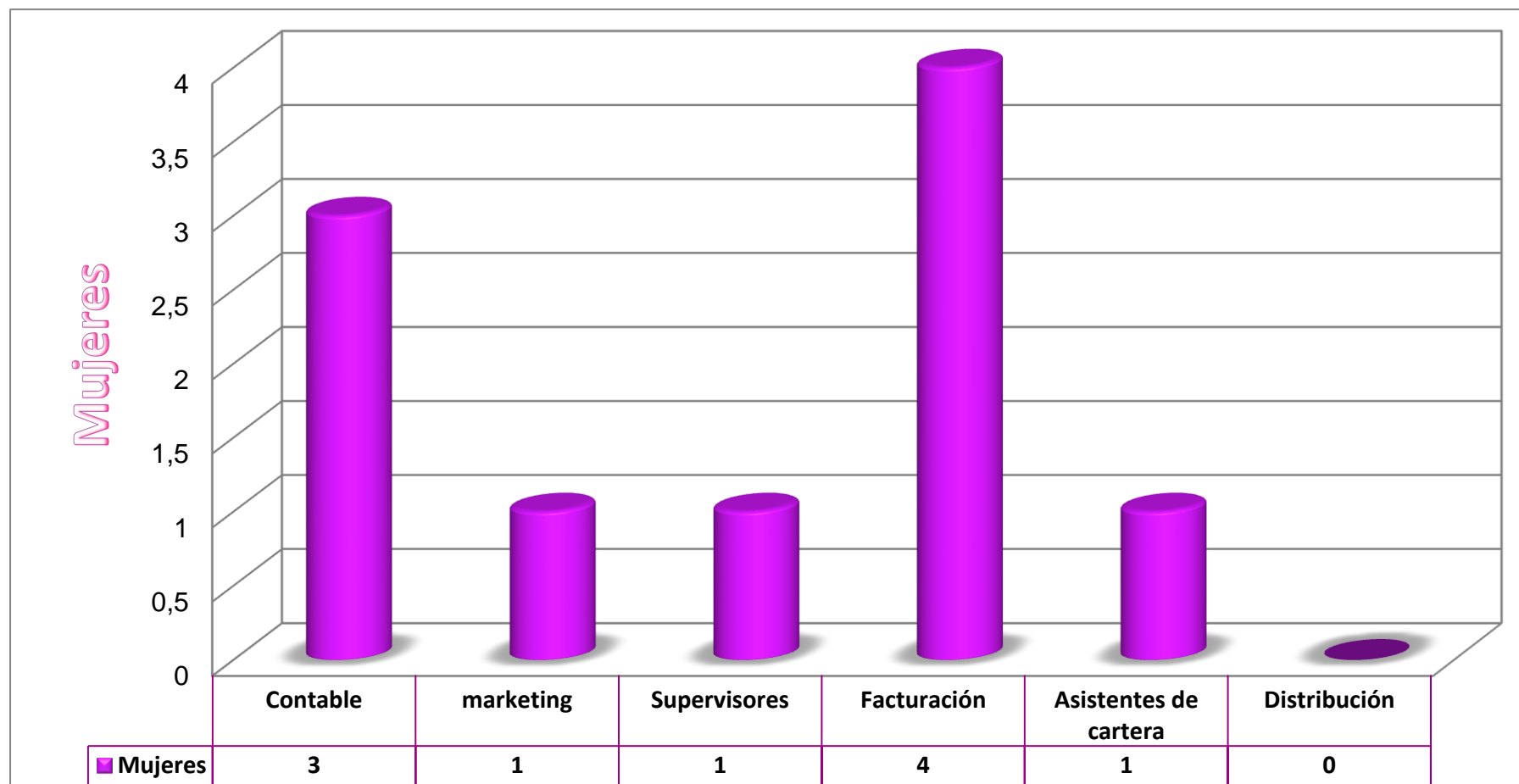
Cuadro 8. Departamento administrativo

Departamento Administrativo			
Áreas de trabajo	Mujeres	Hombres	N° De Personas
Contable	3	3	6
marketing	1	3	4
Supervisores	1	3	4
Facturación	4	1	5
Asistentes de cartera	1	2	3
Distribución	0	3	3
TOTAL	10	15	25

Elaborado por. Shirley Cobeña Calle

Gráfico 2.

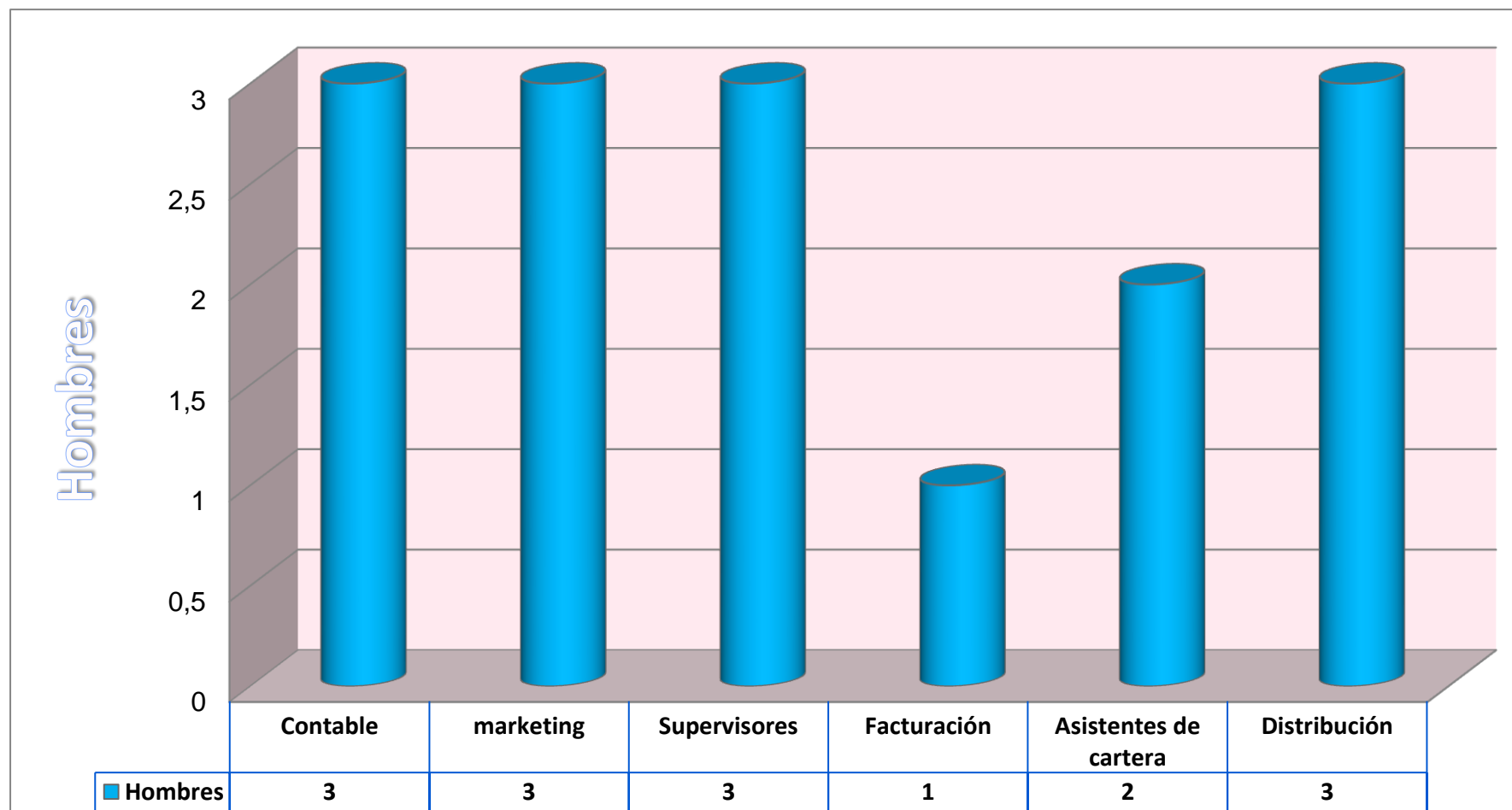
Área de mujeres



Elaborado por. Shirley Cobeña Calle.

Gráfico 3.

Áreas de hombres



Elaborado por. Shirley Cobeña Calle

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ENCUESTA

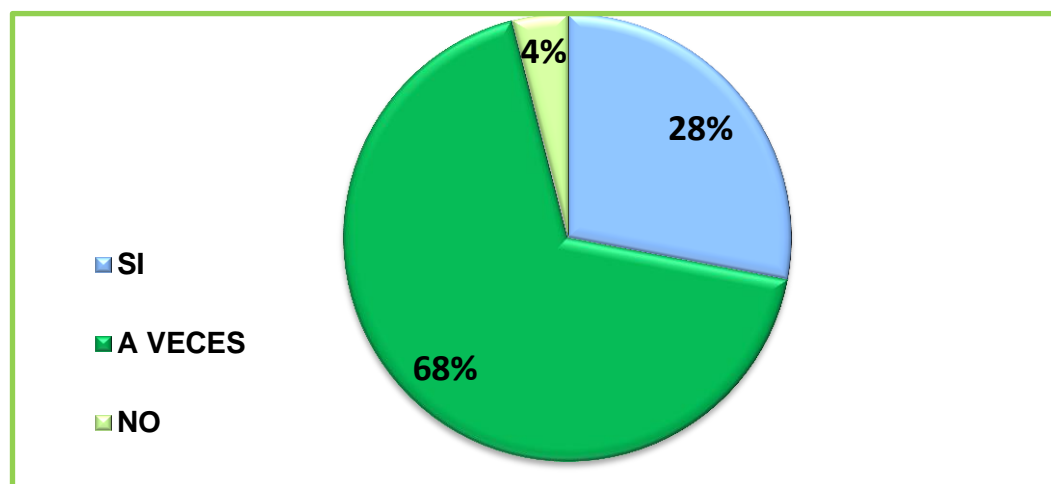
1. ¿Tienes tiempo de cumplir con tus labores diariamente?

Cuadro 9. Tiempo y cumplimiento.

RESPUESTA	PERSONAS	R=%
SI	7	28%
A VECES	17	68%
NO	1	4%
TOTAL	25	100%

Elaborado Por. Shirley Cobeña Calle

Gráfico 4. Tiempo y cumplimiento.



Elaborado Por. Shirley Cobeña Calle

Análisis:

Sobre los resultados obtenidos el 28% de personas contestaron que **SI** tienen tiempo de cumplir con sus labores diariamente, el otro 68% de personas contestaron que **A VECES** tiene tiempo para cumplir con sus labores diariamente, y el 4% de personas contestaron que **NO** tienen tiempo para cumplir con sus labores diariamente.

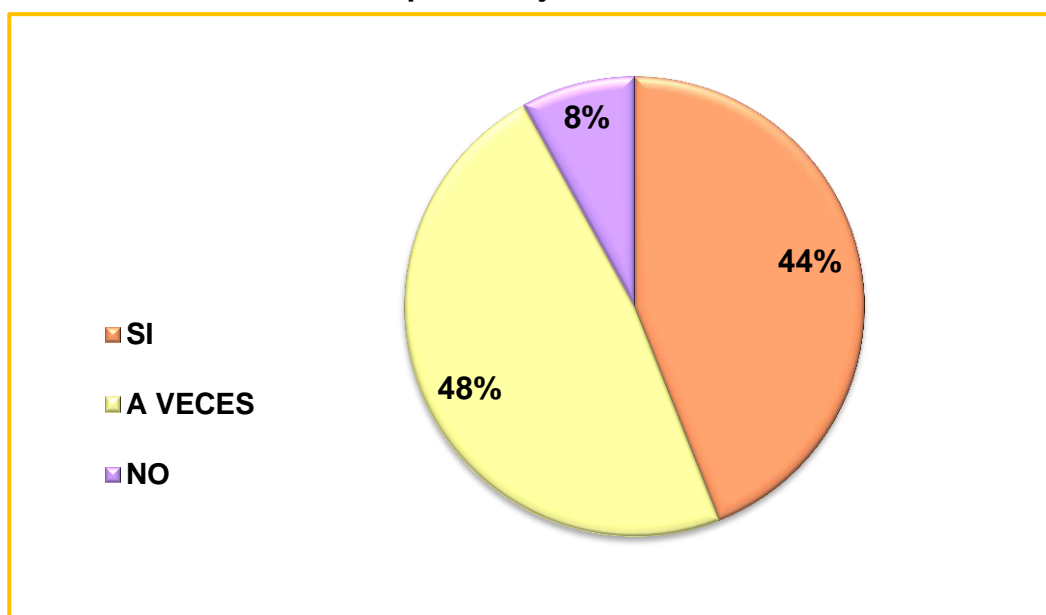
2. ¿El trabajo te permite aprender cosas novedosas?

Cuadro 10. Aprendizaje novedoso

RESPUESTA	PERSONAS	R=%
SI	11	44%
A VECES	12	48%
NO	2	8%
TOTAL	25	100%

Elaborado Por. Shirley Cobeña Calle

Gráfico 5. Aprendizaje novedoso



Elaborado Por. Shirley Cobeña Calle

Análisis:

Sobre los resultados obtenidos y preguntados un 44% de personas contestaron que **SI** aprenden cosas novedosas en el trabajo, mientras el 48% de personas contestaron que **A VECES** aprenden cosas novedosas en el trabajo, y el 8% de personas contestaron que **NO** aprenden cosas novedosas en el trabajo.

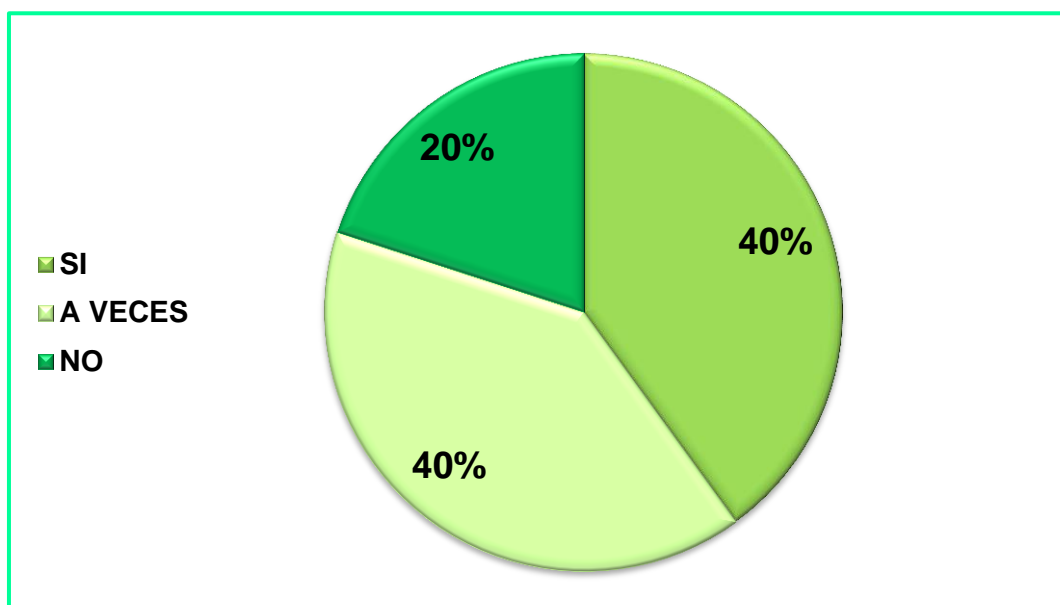
3. ¿En estos momentos te encuentras preocupado por la variación del salario?

Cuadro 11. Preocupación salarial.

RESPUESTA	PERSONAS	R=%
SI	10	40%
A VECES	10	40%
NO	5	20%
TOTAL	25	100%

Elaborado Por. Shirley Cobeña Calle

Gráfico 6. Preocupación salarial.



Elaborado Por. Shirley Cobeña Calle

Análisis:

Sobre los resultados obtenidos y preguntados el 40% de personas contestaron que **SI** se encuentran preocupados por que el sueldo varíe, el 40% contestaron que **A VECES** se preocupan por que el sueldo varíe, y el 20% contestaron que **NO** tiene preocupaciones de que el sueldo tenga variación.

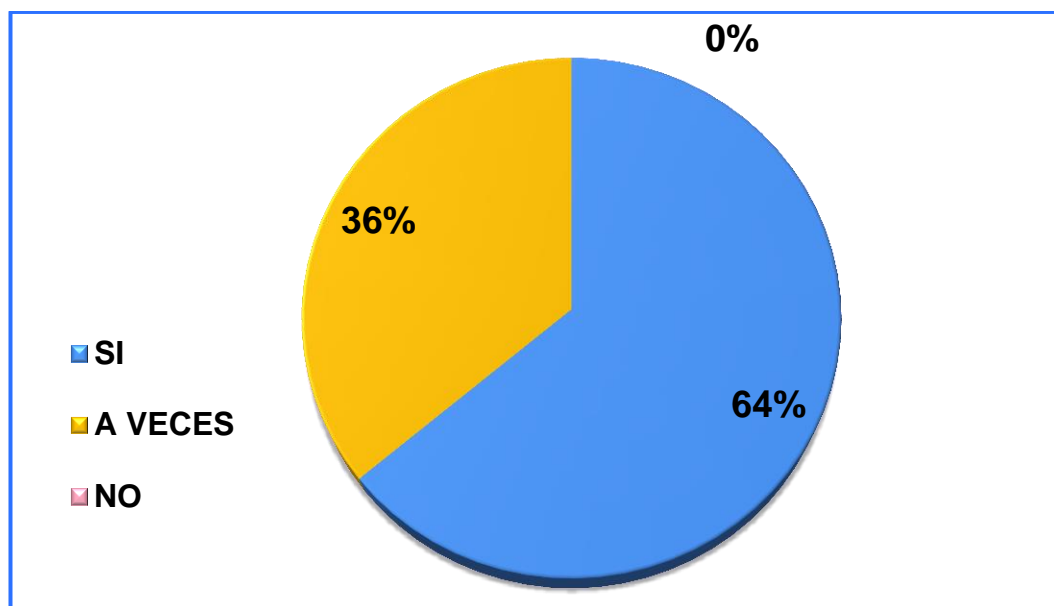
4. ¿Recibes la información necesaria para realizar bien tu trabajo?

Cuadro 12. Información necesaria

RESPUESTA	PERSONAS	R=%
SI	16	64%
A VECES	9	36%
NO	0	0%
TOTAL	25	100%

Elaborado Por. Shirley Cobeña Calle

Gráfico 7. Información necesaria



Elaborado Por. Shirley Cobeña Calle

Análisis:

Sobre los resultados obtenidos y preguntados el 64% de personas contestaron que **SI** reciben información necesaria para realizar bien su trabajo, el 36% de personas contestaron que **A VECES** reciben la información necesaria para realizar bien su trabajo, y el 0% de personas contestaron que **NO** reciben información necesaria para realizar bien su trabajo.

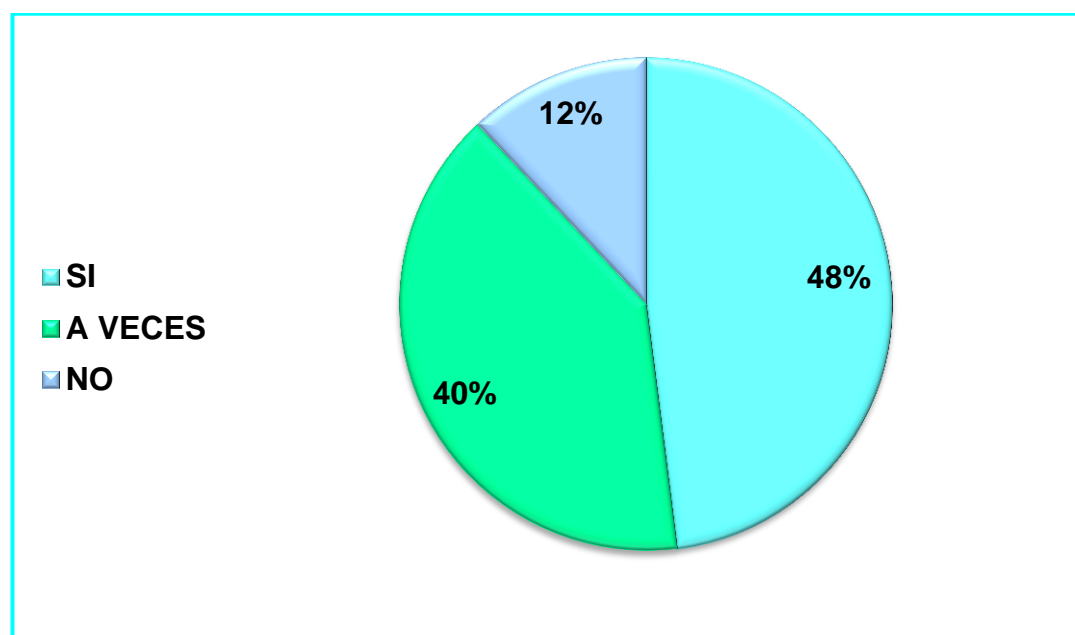
5. ¿Sientes que hay momentos en los que necesitas estar en casa y en el trabajo?

Cuadro 13. Trabajo y casa

RESPUESTA	PERSONAS	R=%
SI	12	48%
A VECES	10	40%
NO	3	12%
TOTAL	25	100%

Elaborado Por. Shirley Cobeña Calle

Gráfico 8. Trabajo y casa



Elaborado Por. Shirley Cobeña Calle

Análisis:

Sobre los resultados obtenidos y preguntados 48% de personas contestaron que **SI** hay momentos en los que se necesitan estar en casa y el trabajo, el 40% de personas contestaron que **A VECES** hay momentos en los que necesitan estar en casa y el trabajo, y el 12% de personas contestaron que **NO** hay momentos en los que necesitan estar en casa y el trabajo.

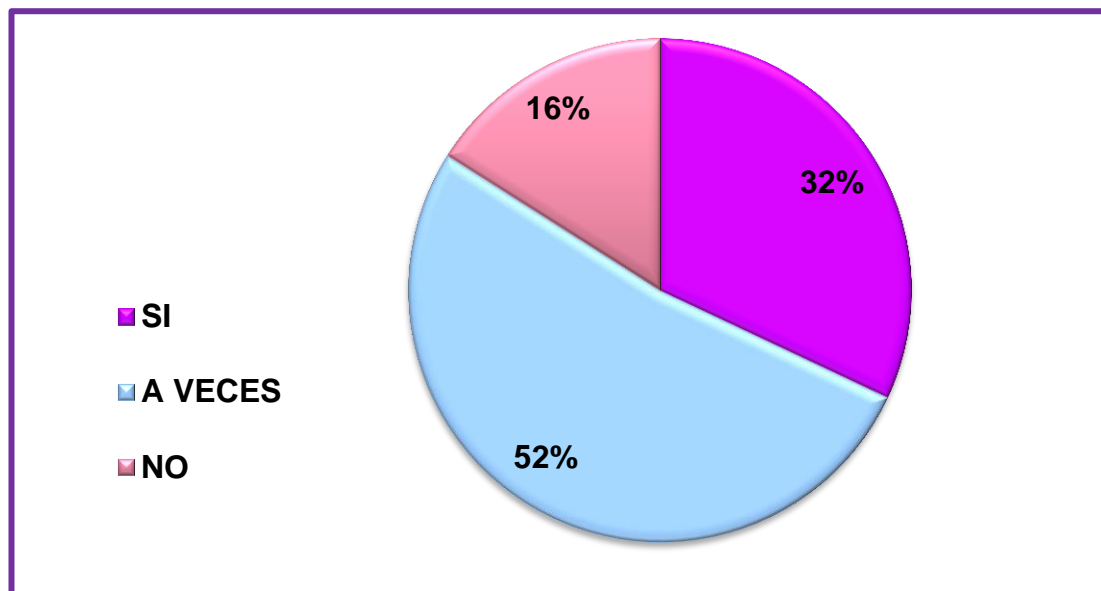
6. ¿Usted piensa que en el trabajo reconocen su esfuerzo realizado en su labor?

Cuadro 14. Reconocer esfuerzos

RESPUESTA	PERSONAS	R=%
SI	8	32%
A VECES	13	52%
NO	4	16%
TOTAL	25	100%

Elaborado Por. Shirley Cobeña Calle

Gráfico 9. Reconocer esfuerzos



Elaborado Por. Shirley Cobeña Calle

Análisis:

Sobre los resultados obtenidos y preguntados el 32% de personas contestaron **SI** afirmando que reconocen su trabajo y esfuerzo realizado en su labor, el 52% de personas piensan que **A VECES** su trabajo es reconocido valorando el esfuerzo realizado en la labor, y el 16% de personas opinaron que **NO** al poco reconocimiento de su trabajo en el esfuerzo invertido en su labor.

Descripción general del proceso de servicio de la empresa.

La empresa Exoctango S.A se dedica a la producción de productos naturales, permitiendo aspectos económicos, ambientales y sociales para vender a diversos clientes.

Análisis de riesgos psicosociales en la empresa.

En primer lugar realizamos un análisis de riesgos psicosociales ocurridos en periodos anteriores o actuales.

Cuadro 15. Causas y efectos de riesgos psicosociales.

RIESGOS PSICOSOCIALES	CAUSAS	FR	EFECTOS
Estrés laboral	<ul style="list-style-type: none">• actividades de gran responsabilidad.• conflictos entre empleados.• problemas gastrointestinales.• presiones financieras.	alta - baja	• dificultad de concentración y memorización.
			• ansiedad y o depresión.
			• trastornos del sueño.
			• gastritis ulceras.
Carga laboral	<ul style="list-style-type: none">• cargas excesivas de tareas• tareas poco claras• cambios en los plazos de entrega.	baja	• eficiencia reducida.
			• desorganización laboral.
			• disminución de capacidad física y mental.
Falta de reconocimiento a la labor	<ul style="list-style-type: none">• falta de objetivos.• falta de comunicación.• sueldo bajo o estancado.	baja	• falta de desempeño.
			• desmotivación laboral.
			• generar disconformidad o disminución del entusiasmo.

Elaborado Por. Shirley Cobeña Calle

Los riesgos psicosociales que causan un nivel alto y bajo son de análisis inmediato, ya que estos ocurren con frecuencia.

Cuadro 16. Plan relacionado con la mejora de las condiciones y organización del trabajo en el área de administración.

Meta: La Organización Del Trabajo En Los Cuatro Puestos Del Área De Administración.
Objetivo: Garantizar El Rendimiento Del Trabajador En Los Procesos De Prevención De Riesgos Psicosociales.
Responsable: Departamento De Talento Humano.

¿QUÉ?	¿QUIÉN?	¿CÓMO?	¿POR QUÉ?	¿DÓNDE?	¿CUÁNDO?
Evaluar los riesgos medioambientales del trabajador en el proceso de prevención en la empresa Exoctango S.A, que necesita en el rendimiento del trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Jefe Administrativo. ➤ Investigadora. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar los factores de riesgos psicosociales en el área a estudiar. ➤ Caracterizar el área en la cual realizaremos el estudio de los riesgos psicosociales. 	Por la necesidad de sistematizar estudios de riesgos psicosociales en la empresa para disminuir dichos factores.	Área De Administración	Septiembre Octubre Noviembre 2017

Elaborado Por. Shirley Cobeña Calle

Cuadro 17.**Recursos**

Recursos	Detalle	Costos(\$)
Materiales	Bolígrafos	3,00
	Hojas A4 Resmas	30,00
	Impresión	25,00
	Movilización y alimentación	20,00
	Carpetas	3,00
	Porta hojas	0,50
Tecnológicos	Flash memory	10,00
	Comunicación, horas Internet	30.00
Humano	Capacitación sobre la evaluación de riesgos psicosociales.	120.00
TOTAL	140.50	
Total Financiero	Ciento cuarenta dólares con cincuenta centavos.	

Elaborado Por. Shirley Cobeña Calle.

Cuadro 18.

Cronograma

ACTIVIDADES	2017											
	Septiembre				Octubre				Noviembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación del plan de mejora al jefe administrativo.												
Procesamiento de encuesta y presentación de los análisis realizados.												
Evaluación del plan de mejora del área de administración.												
Identificación de los factores de riesgos psicosociales en el área de administración.												
Organizar un conjunto de elementos para disminuir los factores de riesgos.												
Evaluación de los riesgos psicosociales presentes en los puestos de trabajo.												
Determinar las cualidades del área de administración para realizar el estudio respectivo.												
Aprobación del plan de mejora noviembre 2017.												

Elaborado Por. Shirley Cobeña Calle

CONCLUSIONES

- Se fundamentaron aspectos técnicos sobre los riesgos laborales en la empresa Exoctango S.A, identificando el problema de los riesgos encontrados en la parte administrativa de la empresa.
- Se propuso la acción de prevención para los riesgos psicosociales vigentes en el trabajo en el área de administración de la empresa Exoctango S.A.
- Se presento la propuesta de plan de mejora para el área administrativa para evaluar los riesgos psicosociales para el proceso de prevención que necesita la empresa en el rendimiento laboral.

RECOMENDACIONES

- Darle seguimiento a la identificación de problemas de aspecto técnico sobre los riesgos encontrados en la parte administrativa de la empresa mensualmente, utilizando la información correspondiente, garantizando calidad para la/el trabajador.

- Proporcionar recursos tecnológicos y humanos, antes de implementar la acción de prevención que se propuso en la empresa Exoctango S.A. para los riesgos psicosociales.

- Realizar seguimiento al cumplimiento del plan de mejora para evaluar los riesgos psicosociales en la empresa Exoctango S.A. aplicando las medidas de prevención, implicando al área de administración para elevar el rendimiento laboral y satisfacción del trabajador.

Bibliografía

- Álvarez, & Faizal. (2012). Riesgos Laborales. En Álvarez, & Faizal, *como prevenirlos en el ambiente de trabajo* (pág. 163). Bogotá; Colombia: ediciones la U.
- Álvarez, F. <<Riesgos laborales y su prevención>>, año 2014.
- Barragán R. (2003), *Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación*// la paz // tom salman, Virginia Ayllón, julio Córdova Erick Langer, Javier Sanjinés, Rafael rojas.
- Barry, M. staw *Research in Organizational Behavior: An Annual Series of Analytical Essays*//2006 //.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades, ciencias sociales*. México: Pearson.
- Calle, R. (2008). *¡Otra vez lunes! técnicas para superar el estrés laboral*. Madrid: Ediciones Turpial, S.A.
- Clark, & Leavell. (2012). Riesgos laborales. En F. Álvarez, *como prevenirlos en el ambiente de trabajo* (pág. 27). Bogotá, Colombia: Ediciones la U.
- Código Del Trabajo Art. 42.-Obligaciones Del Empleador.
- Código Del Trabajo Art. 349.-Enfermedades Profesionales.
- Código Del Trabajo Art. 410.-Obligaciones Respecto De La Prevención De Riesgos.
- Código Del Trabajo Art. 412.- Preceptos Para La Prevención De Riesgos.
- Díaz, M. (2015) (*prevención del riesgo. Seguridad y salud laboral*). Ediciones parainfo, S.A.
- Egea, M. (2011). *//La responsabilidad administrativa del empresario de materia de prevención de riesgos*// Primera edición.
- ISO 10075-2:96, principios ergonómicos relacionados con la carga mental de trabajo. Principios del diseño.

- Juárez, & Camacho. (2011). *Clima y ambiente organizacional*. En U. J. Felipe, Trabajo, Salud y Factores Psicosociales. México: El Manual Moderno.
- Keynes. (2000). Significado de cuantitativa Obtenido de: <https://www.significados.com/cuantitativa/>
- Lozano, F. (2000), *La regulación de trabajo de menores y jóvenes*, Mengablum, Sevilla.
- Luján, J. (2003), <<*Protección de datos de carácter personal y contrato de trabajo*>>, AS (V).
- Martín, R. (2001), en Sempere Navarro, A.V. (COORD.) *Derecho sancionador publico del trabajo*, Colex, Madrid.
- Martínez, D. (2002), *La vigilancia de la salud de los trabajadores en la ley de prevención de riesgos laborales*, Tirant lo Blanch, Valencia.
- Mella, L. (2000), <<*Situación de riesgos durante el embarazo aspectos laborales y de seguridad social*>>.
- Molto, J. (2004), *La ley de reformas del marco normativo de prevención de riesgos laborales en las empresas y en las obras*, Madrid.
- Morón, J. (2017), *Educacion para la salud y prevención de riesgos psicosociales en adolescentes y jóvenes* //– Itahisa Pérez Pérez – Encarnación pedrero García// NARCEA, S.A. EDICIONES MADRID.
- Orejuela, E. (1990). *Relaciones humanas*. Ecuador, Quito.
- Oscaray, I. (2007), << *El principio de non bis in idem y su reflejo en el procedimiento sancionador por infracciones en del orden social*>>, JL.
- Océano Grupo Editorial Conciso De Antónimos – Sinónimos.
- Palomeque, M. (1992), <<*El derecho constitucional del trabajador a la seguridad del trabajador*>>, Al.

- Panizo, J. (1999). <<La ley sobre conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras y su incidencia en la seguridad social>>, Revista de trabajo y seguridad social.
- Paramo, P. (2001), <<Puntos conflictivos en torno al poder sancionador de la administración laboral>>, RL.
- Pedrosa, S. (2005). << El principio de adaptación del trabajo como expresión del principio de igualdad>>, en la igualdad ante la ley y la no discriminación en las relaciones laborales, XV Congreso Nacional De Derecho del Trabajo y de la seguridad social, MTAS, Madrid,.
- Ponce, V. (2009) *Hipotético deductivo*. En P. C. Vicente, Guía para el diseño de proyectos educativos. (2009).
- Peiro, J. (2009) Estrés Laboral Y Riesgos Psicosociales: *Investigaciones Recientes Para Su Análisis Y Prevención* // Edición; Universitat De Valencia.
- Rafael, A. (2010). //Prevención de riesgos laborales para el trabajo social // Primera edición.
- Rafael, M. (2014). *Sistema De Riesgos Laborales*.
- RAMOS, J. (1996.), *La prevención de Riesgo Laborales*. Aspectos clave de la ley 31/1995, Aranzadi, Pamplona.
- Tovalín, & Rodríguez. (2011). *clima y ambiente organizacional*. En J. F. Prado, trabajo, salud y factores psicosociales. México: manual moderno.
- –<< El “Traje Reglamentario” Del Trabajo Autónomo Dependiente–
- –<<Estudio Sobre La Responsabilidad Empresarial En La Ley De La Prevención De Riesgos Laborales>>, RL (II), 1999.

ANEXOS

Anexo 1.

Carta de autorización de la empresa



Exoctango S.A.

Guayaquil, 1 de julio del 2017

Ing. Kelvin Rodríguez J.

Presente

Por medio del presente escrito autorizo a la Srta. **SHIRLEY ESTEFANY COBEÑA CALLE** con C.I. **093216165-6**, estudiante del **Instituto Superior Tecnológico Bolivariano** la utilización de información de la empresa **Exoctango S.A.**, estableciendo por medio de la presente que se utilizara la información única y exclusivamente de acuerdo a lo señalado por el reglamento interno.

De igual manera, es mi deseo establecer que esta autorización es gratuita, la utilización de la información será durante el tiempo que sea pertinente bajo los términos de los párrafos anteriores.

Mis cordiales saludos,

Atentamente

Ing. Kelvin Rodríguez J.

Cell. 0993455012

Anexo 2.

Organigrama de la empresa



ELABORADO POR. Shirley Cobeña Calle

Anexo 3.

Logotipo de la empresa



Anexo 4. Información de exportación

Reporte De Las Exportaciones Históricas De Mango Del Ecuador

MERCADO DE DESTINO	Campaña 2007-2008		Campaña 2008-2009		Campaña 2009-2010		Campaña 2010-2011		Campaña 2011-2012		Campaña 2012-2013		Campaña 2013-2014		Campaña 2014-2015	
		% Por Destino		% Por Destino		% Por Destino		% Por Destino		% Por Destino		% Por Destino		% Por Destino		% Por Destino
ESTADOS UNIDOS	8.603.567	79.06 %	5.853.877	79.35 %	8.129.138	81.86 %	7.301.389	80.38 %	8.104.564	83.93 %	9.190.364	84.32 %	10.073.020	92.42 %	9.096.621	83.46 %
EUROPA	836.508	7.69 %	367.439	4.98 %	424.918	4.28 %	497.920	5.48 %	248.536	2.57 %	611.406	5.61 %	434.725	3.99 %	439.681	4.03 %
CANADA	775.815	7.13 %	756.558	10.25 %	720.944	7.26 %	868.471	9.56 %	953.688	9.88 %	569.746	5.23 %	783.759	7.19 %	698.844	6.41 %
MEXICO	438.480	4.03 %	254.856	3.45 %	515.904	5.20 %	258.575	2.85 %	200.112	2.07 %	297.792	2.73 %	269.280	2.47 %	140.560	1.29 %
NUEVA ZELANDA	171.864	1.58 %	105.600	1.43 %	84.480	0.85 %	121.440	1.34 %	84.480	0.87 %	89.760	0.82 %	142.560	1.31 %	147.840	1.36 %
CHILE	26.400	0.24 %	16.368	0.22 %	13.728	0.14 %	10.560	0.12 %	52.800	0.55 %	106.908	0.98 %	89.760	0.82 %	179.520	1.65 %
OTROS	29.280	0.27 %	22.800	0.31 %	41.280	0.42 %	24.816	0.27 %	12.600	0.13 %	32.868	0.30 %	57.384	0.53 %	30.192	0.28 %
TOTAL	10.881.914	100.00 %	7.377.498	100.00 %	9.930.392	100.00 %	9.083.171	100.00 %	9.656.780	100.00 %	10.898.844	100.00 %	11.850.488	108.73 %	10.733.258	98.48 %
CRECIMIENTO DE EXPORTACIONES							-847.221	-8.53 %	573.609	6.32 %	1.242.064	12.86 %	951.644	8.73 %	1.117.830	-9.43 %

Fuente. Mango Del Ecuador

Anexo 5.

Fotos



Fuente.. FreshPlaza



Fuente.. FreshPlaza



Fuente.. La Nación



Fuente.. FreshPlaza

Anexo 6.

Encuestas modelo

- **Objetivo:** generar resultados para la evaluación de riesgos psicosociales, obteniendo información cuantitativa para plantear estrategias en la empresa Exoctango S.A.
- Les saluda cordialmente la Srta. Cobeña Calle Shirley del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano.
- **Instrucciones:**
 1. Leer detenidamente.
 2. Marque una casilla por pregunta.
 3. Utilizar bolígrafo de color azul o negro.

1. ¿ tienes tiempo de cumplir con tus labores diariamente?

siempre ☐ algunas veces ☐ nunca ☐

2. ¿ El trabajo te permite aprender cosas novedosas?

siempre ☐ algunas veces ☐ nunca ☐

3. ¿ En estos momentos te encuentras preocupado por si el salario varia, no lo actualizan o lo bajan?

siempre ☐ algunas veces ☐ nunca ☐

4. ¿ recibes la información necesaria para realizar bien tu trabajo?

siempre ☐ algunas veces ☐ nunca ☐

Esta pregunta esta diseñada para personas que convivan con alguien mas (pareja, hijos, padres), en caso de vivir solo pasar a la pregunta .

5. ¿ sientes que hay momentos en los que necesitas estar en casa y en el trabajo?

siempre ☐ algunas veces ☐ nunca ☐

6. ¿ Usted piensa que en el trabajo reconocen su esfuerzo realizado en su labor?

siempre ☐ algunas veces ☐ nunca ☐

La encuesta ha culminado, gracias por su colaboración



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR (A)

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de acción para la prevención de los riesgos psicosociales, para mejorar el rendimiento laboral, en el área administrativa de la empresa Exoctango S.A.”**, Presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo afectan los riesgos psicosociales del trabajo en el rendimiento laboral del área administrativa, en la empresa Exoctango S.A, de la ciudad de Guayaquil en el año fiscal 2017?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Egresada:

Cobeña Calle Shirley Estefany

Tutor:

Phd. Simón Illescas Prieto



Factura: 003-002-000036330



20170901056C04563

FIEL COPIA DE DOCUMENTOS EXHIBIDOS EN ORIGINAL N° 20170901056C04563

RAZÓN: De conformidad al Art. 18 numeral 5 de la Ley Notarial, doy fe que la(s) fotocopia(s) que antecede(n) es (son) igual(es) al(los) documento(s) original(es) que corresponde(n) a RECONOCIMIENTO DE FIRMAS DE CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION y que me fue exhibido en 4 foja(s) útil(es). Una vez practicada(s) la certificación(es) se devuelve el(los) documento(s) en 4 foja(s), conservando una copia de ellas en el Libro de Certificaciones. EL PRESENTE ACTO NOTARIAL ES SOLICITADO POR LA SEÑORITA SHIRLEY ESTEFANY COBEÑA CALLE La veracidad de su contenido y el uso adecuado del (los) documento(s) certificado(s) es de responsabilidad exclusiva de la(s) persona(s) que lo(s) utiliza(n).

GUAYAQUIL, a 1 DE DICIEMBRE DEL 2017, (15:59).



NOTARIO(A) RODRIGO GASTÓN MORÁN NUQUES

NOTARÍA QUINCAGESIMA SEXTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



Shirley Cobeña

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Cobefia Calle Shirley Estefany en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de acción para la prevención de los riesgos psicosociales, para mejorar el rendimiento laboral, en el área administrativa de la empresa Exoctango S.A. de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.



Cobefia Calle Shirley Estefany

Nombre y Apellidos del Autor(a)

Shirley Cobefia
Firma

No. de cédula: 093216165-6

CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Shirley Cobena

Número único de identificación: 0932161656

Nombres del ciudadano: COBEÑA CALLE SHIRLEY ESTEFANY

Condición del cedulaado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/XIMENA

Fecha de nacimiento: 15 DE NOVIEMBRE DE 1995

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: COBEÑA TIGUA MARTIRE CANDELARIO

Nombres de la madre: CALLE MITE PATRICIA JACKELINE

Fecha de expedición: 10 DE FEBRERO DE 2014

Información certificada a la fecha: 1 DE DICIEMBRE DE 2017

Emisor: LILIANA ALEJANDRA PEREZ MORAN - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 56 - GUAYAS - GUAYAQUIL



N° de certificado: 172-074-46026



172-074-46026

Ing. Jorge Troya Fuertes
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CÉDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA
N.º **093216165-6**

COBEÑA CALLE SHIRLEY ESTEFANY
LUGAR DE NACIMIENTO: **GUAYAS**
GUAYAQUIL
XIMENA

FECHA DE NACIMIENTO: **1995-11-15**
NACIONALIDAD: **ECUATORIANA**
SEXO: **F**
ESTADO CIVIL: **SOLTERA**

INSTRUCCIÓN: **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN: **ESTUDIANTE** V4444V4442

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE: **COBEÑA TIGUA MARTIRE CANDELARIO**
APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE: **CALLE MITE PATRICIA JACKELINE**
LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: **GUAYAQUIL, 2014-02-10**
FECHA DE EXPIRACIÓN: **2024-02-10**

Shirley Cobeña

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
ELECCIONES GENERALES 2017
3 DE ABRIL 2017

120
JUNTA 16

120 - 120
NÚMERO

0932161656
CÉDULA

COBEÑA CALLE SHIRLEY ESTEFANY
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS
PROVINCIA
GUAYAQUIL
CANTÓN
TARQUI
PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN: 2
ZONA: 1

ECUADOR ELIGE CON TRANSPARENCIA
ELECCIONES 2017
GARANTIZAMOS TU DECISIÓN

CIUDADANA (O):
ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED
SUFRAGÓ EN LAS ELECCIONES GENERALES 2017
ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS
LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

Ab. Rodrigo Morán Nuques
PRESIDENTE DE LA JRV



DILIGENCIA: Esta fotocopia es igual al documento original que se me exhibe enfojas útiles, el mismo que le fue devuelto al interesado, quedando en mi archivo la fotocopia respectiva.
Doy Fé.- Guayaquil, **11 de Julio de 2017**

Ab. Rodrigo Morán Nuques
NOTARIA 56

DILIGENCIA: Esta fotocopia es igual al documento original que se me exhibe enfojas útiles, el mismo que le fue devuelto al interesado, quedando en mi archivo la fotocopia respectiva.
Doy Fé.- Guayaquil, **11 de Julio de 2017**

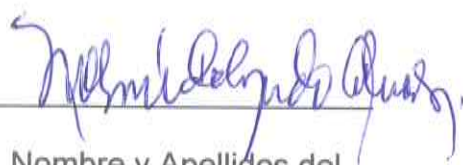
Ab. Rodrigo Morán Nuques
NOTARIA 56

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.



Nombre y Apellidos del

Colaborador

