



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

TEMA:

**PLANTEAMIENTO DE MEJORA EN EL RENDIMIENTO LABORAL
PARA EVITAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES QUE AFECTAN AL
PERSONAL DE LA EMPRESA CLIENTECENTER.**

Autora: Sánchez Coello Juliana Gabriela

Tutor: Ing. Com. López Perero Marlo Antonio Mba.

Guayaquil, Ecuador

2021

CONTENIDO

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iii
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	iv
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vi
RESUMEN.....	vii
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	1
1.1.1. Ubicación del problema en un contexto.....	1
1.1.2. Situación conflicto.....	4
1.1.4. Formulación del Problema.....	7
1.2. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.3. EVALUACIÓN DEL PROBLEMA	7
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	9
CAPÍTULO II	11
MARCO TEÓRICO	11
2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	11
2.1.1. Antecedentes históricos.....	11
2.1.2. Antecedentes referenciales.....	16
2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	18
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	22
CAPITULO III	25
METODOLOGÍA.....	25
3.1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	25
3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	28
3.2.1. Tipo de Investigación	28
3.2.2. Métodos y Técnicas de Investigación.....	30
3.2.3. Técnicas de Investigación.....	30
3.2.2. Población y muestra	33
3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	35
3.4. TIPOS DE MUESTRA.....	35

3.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	37
3.6. PROCEDIMIENTO O PASOS PARA SEGUIR EN LA INVESTIGACIÓN.....	37
CAPITULO IV	39
ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	39
4.1. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA.....	40
4.2. PLAN DE MEJORA PARA EVITAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES.....	56
CONCLUSIONES	57
RECOMENDACIONES.....	59
BIBLIOGRAFÍA	60
ANEXOS.....	61

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Fundamentación teórica

1.1.1. Ubicación del problema en un contexto.

La sociedad se compone de diferentes elementos para poder funcionar, las organizaciones son pequeños espacios que representan esa sociedad y adquieren características de ella. Una de estas características es el ambiente en el que se desarrollan las actividades laborales, este se refiere a los comportamientos que se comparten entre los individuos, en las empresa e instituciones a esto se le denomina ambiente laboral.

El ambiente laboral engloba los factores que motivan a los trabajadores para la ejecución de sus actividades en la empresa. Si los empleados están a gusto su rendimiento será mejor, para poder evidenciar algo que parece invisible se utilizan signos o señales que demuestran su existencia, en este caso esos signos son las relaciones laborales, es decir, el comportamiento entre los colaboradores de la organización son lo que conforman el ambiente laboral, para garantizar un excelente desempeño profesional es crucial que los trabajadores tengan claras las funciones y los procedimientos que deben ejecutar, además de las metas a cumplir.

Sentirse cómodo en el lugar de trabajo les permitirá a los trabajadores la posibilidad de desempeñar correctamente sus tareas.

Lógicamente todo emprendedor debe saber que al comenzar un proyecto empresarial es importante que los empleados sean seleccionados acordes a sus actitudes, conocimientos, habilidades y experiencia.

Cuando se habla factibilidad laboral, se refiere a lo que se dispone del capital en efectivo o de los créditos de financiamiento necesario para invertir en el desarrollo del proyecto, el cual deberá haber probado que sus beneficios a obtener son superiores a sus costos en que incurrirá al desarrollar e implementar el proyecto o sistema; tomando en cuenta la recesión económica y la inflación para determinar costos a futuro. Los estudios de factibilidad económica incluyen análisis de costos y beneficios asociados con cada alternativa del proyecto. Con análisis de costos/beneficio, todos los costos y beneficios de adquirir y operar cada sistema alternativo se identifican y se hace una comparación de ellos. Primero se comparan los costos esperados de cada alternativa con los beneficios esperados para asegurarse que los beneficios excedan a los costos. Después la proporción costo/beneficio de cada alternativa se compara con las proporcionan costo/beneficio de las otras alternativas para identificar la alternativa que sea más atractiva en su aspecto económico. Una tercera comparación, por lo general implícita, se relaciona con las formas en que la organización podría gastar su dinero de modo que no fuera en un proyecto de sistemas, para la inversión privada.

La importancia de la productividad de los trabajadores, el ambiente laboral en el que se desarrollan las actividades son la base de un correcto desempeño profesional, dentro de la empresa ClienteCenter que inició a mediados del año 2010, en la ciudad de Guayaquil ubicada en la Cdla. Kennedy Norte, Av. Luis Orrantía Y Nahím Isaías, en la cual se plantea mejoras del ambiente y rendimiento laboral.

Se sabe que la experiencia laboral, es uno de los factores que afectan el rendimiento. En ocasiones esos factores están ligados a problemas personales de los individuos involucrados.

Se dictamina por error el rendimiento y la productividad laboral son lo mismo, es muy interesante distinguir entre uno y otra; existe otro grupo de especialistas y autores para los que lo correcto es considerar el rendimiento como un conjunto de conductas en el entorno laboral, en lugar de definirlo como el resultado de estas. Desde este punto de vista, los términos productividad, excelencia, eficiencia o eficacia se referirían a los resultados, mientras que el rendimiento se refiere a los comportamientos que se dirigen a la consecución de dichos resultados.

Lo cierto es que en el día a día el término rendimiento suele emplearse de forma poco estricta, incluyendo resultados y conductas, Independientemente del modelo de rendimiento que consideremos, es innegable que hay factores que afectan a nuestro rendimiento laboral.

Otros aspectos para mejorar el rendimiento laboral, es el clima laboral, establecer un ambiente de confianza entre jefes y colaboradores, hacer que los empleados se sientan escuchados y saber resolver cualquier inquietud o molestia que se presenta en el ámbito laboral.

Muchos de los riesgos psicosociales que tenemos en la empresa, como la fatiga o trabajar bajo estrés, tienen que ser controlados ya que están produciendo que los trabajadores no tengan un desempeño adecuado, eso

que lo que queremos manejar, hacer que esos riesgos vayan disminuyendo, de acuerdo como se va dando el plan de mejora.

El rendimiento laboral que tiene la empresa puede ser bueno porque tiene trabajadores que se desempeñan correctamente, pero mientras no podemos controlar los riesgos psicosociales que se están dando en la empresa, no vamos a poder hacer que el rendimiento laboral de los colaboradores sea más beneficioso para ambas partes.

En la empresa ClienteCenter el rendimiento laboral esta enlazado con los siguientes factores que son: la falta de comunicación, el clima laboral y el desarrollo profesional.

No ocasionar malentendidos, sería lo primero que tendríamos que ejecutar para enriquecer la comunicación en el ambiente laboral, de jefes a empleados y viceversa, saber qué es lo que los jefes de la empresa necesitan de nosotros y así nosotros comprender que hacer para tener un mejor rendimiento.

Se requieren construir seguimientos semanales, mensuales o diarios para saber si lo que queremos lograr como empresa se está cumpliendo y prevenir la falta de comunicación, se prevendrían riesgos dentro de las actividades laborales.

1.1.2. Situación conflicto

El conflicto se da debido a que la empresa ClienteCenter S.A, es una empresa que presta servicio a la salud, la cual hace tres años atrás no

había mucha demanda de pacientes, nuestro laboratorio no estaba completamente equipado, el convenio con el IESS no se daba aun a cabo.

Las consecuencias de estos antecedentes eran que: el personal era y es muy poco para cubrir con todas las obligaciones que hacían los pacientes buscaban otros laboratorios, cuando al fin se dio el convenio con el IESS, la demanda de pacientes fue aumentado.

Los horarios no eran fijos, tenemos hora de entrada y no de salida, la falta de comunicación se fue haciendo más común, entre empleado y empleador, muchas veces no es bien considerado nuestro trabajo, no hay reconocimiento de nuestro esfuerzo y desempeño que tenemos con la empresa. Eso hace que el rendimiento sea afectado.

Ya que una sola persona, tiene que desempeñar muchas funciones y el factor tiempo no se da para terminar con todas las actividades asignadas.

El progreso profesional tiene que ser unas de las mayores prioridades del día a día de la empresa, como por ejemplos la meta que se debe alcanzar un trabajador dentro de la entidad en su tiempo establecido.

Con ello desempeño laboral tendrá mucho que ver con el comportamiento de los trabajadores y los resultados obtenidos, así como la motivación que esto tenga, por eso se ha propuesto un plan de mejora para bajar las posibilidades de que los riesgos psicosociales afecten al personal usando estudios previos enfocados en los mismos objetivos del presente plan.

Cuadro 1. Antecedentes y consecuencias

Antecedentes	Consecuencias
Reducida demanda de pacientes.	Escaso personal para cubrir todas las necesidades.
Falta de implementos y equipamiento en el laboratorio.	Pacientes buscan otros laboratorios.
No tenía convenio con el IESS.	Lo que se dificultaba porque el IESS es el que tiene más pacientes.
El rendimiento laboral fue afectado	Los riesgos psicosociales son más frecuentes.

Descripción del árbol de problemas Elaborado por: Sánchez Coello Juliana Gabriela

1.1.3. Delimitación del Problema.

Campo: Administrativo

Área: Ambiente laboral

Aspectos: Rendimiento, laboral, riesgos, psicosociales.

Tema: “Planteamiento de mejora en el rendimiento laboral, para evitar los riesgos psicosociales, que afectan al personal de la empresa ClienteCenter”

Periodo: 2018 - 2019

1.1.4. Formulación del Problema.

¿Cómo afecta al personal, el ambiente laboral, los riesgos psicosociales en la empresa ClienteCenter, ubicada en la ciudad de Guayaquil, en el año 2018?

1.2. Variables de la Investigación.

Variable Independiente: Ambiente laboral, Factibilidad laboral.

Variable dependiente: rendimiento laboral, interacción laboral.

1.3. Evaluación del Problema

Delimitado: el planteamiento de mejora del rendimiento de la empresa “ClienteCenter”, ya que el mal ambiente laboral es causa del estrés y la fatiga que han aumentado en los últimos tres años.

Claro: al momento de realizar la investigación, se puede determinar, ideas concisas, por lo tanto, el problema es coherente y claro al momento de hacer el **“Planteamiento de mejora en el rendimiento laboral para evitar los riesgos psicosociales que afecta a personal”**.

Evidente: el problema es que es una situación de trabajo que no es física ni biológica, ni química y que afecta tanto a la salud, al desempeño del trabajador, la falta de comunicación y de personal para abastecerse en lo que demanda la empresa está afectando en el rendimiento laboral, eso va conectado con los riesgos psicosociales, por lo tanto, las falencias se van manifestando y haciéndose evidentes.

Relevante: aquello que es fundamental, para que la salud de los trabajadores de la empresa, en este aspecto se puede tratar el síndrome

de Burnout, que es un estrés laboral, integrado por a las actitudes hacia las personas, detectándolo a tiempo se puede tomar medidas extraordinarias y ponerlas en prácticas para que los colaboradores puedan brindar un buen servicio a los pacientes y tener un clima laboral adecuado, donde se pueda sentir gustosamente de trabajar.

Factible: es viable de realizar, es decir que se puede tener soluciones previas al planeamiento de mejor, visto que se puede mejorar el rendimiento laboral.

Original: un nuevo enfoque dentro de la empresa, a pesar de ser una empresa que presta servicio a la salud, no se ha analizado los riesgos psicosociales dentro del ámbito laboral, basados en hechos relativos.

1.4. Objetivos de la Investigación

Objetivo General.

Proponer plan de mejora en el ambiente laboral para minorar los riesgos psicosociales y evitar las consecuencias a corto y largo plazo.

Objetivos Específicos

- ✓ Fundamentar teóricamente mediante consulta bibliográfica sobre los riesgos psicosociales que afectan el rendimiento laboral.
- ✓ Diagnosticar cuales son las principales causas de los riesgos psicosociales.
- ✓ Diseñar un plan de mejora para evitar los riesgos psicosociales.

1.5. Justificación e Importancia

El tema fue escogido porque sea visto que los riesgos psicosociales están afectando mucho al personal de la empresa y aún no se ha encontrado una solución para este problema, muchas veces estos riesgos psicosociales se dan por la organización, métodos y procedimientos que tiene la empresa. Así también como la relación entre trabajadores, la experiencia y precepciones de cada uno de los colaboradores.

Son muchas las personas quienes saldrán beneficiaras en encontrar una solución a esos riesgos psicosociales porque afecta a la salud de los empleados de la empresa donde hay incidencias de los riegos psicosociales y así para que el personal trabaje sin complicación alguna.

La justificación que tiene investigación es conveniente ya que el rendimiento laboral de los trabajadores está siendo afecta, ya que esto depende mucho del clima laboral de la empresa, sirve para que en un futuro la empresa vaya mejorando poco a poco en esfuerzo y perseverancia de ambas partes.

La relevancia social que tiene esta investigación es que todos los seres humanos se merecen ser tratado con respecto en el medio que trabajan, son muy capaces de realizar cualquier actividad que se le otorgue, pero así mismo se necesitan incentivos para saber que el nuestro trabajo no sea inexistente, no tener malos trato que solo hacen querer renunciar.

Ambas partes tienen que ser beneficiados con los aportes que tenga esta investigación, de modo, que el ambiente laboral vaya cambiando, con tener más comunicación de parte de los empleadores.

El alcance que tiene esta planificación de mejor en el rendimiento laboral es que los riesgos psicosociales disminuyan, para que los trabajadores de la empresa se sientan que son escuchados, que su esfuerzo y sacrificio que hacen sea reconocido.

La investigación, tiene implicaciones prácticas, por que posiblemente ayudara a resolver problemas que son reales en la actualidad, y si tiene una gran implicación transcendental porque hay muchos problemas prácticos se puede resolver con este planeamiento de mejora.

Sinceramente no sé si esta investigación, tenga como resultado principio más amplios para poder ayudar más con este estudio, lo que sí se puede conocer es el comportamiento de las variables que tiene este planeamiento, de este estudio pueden sugerir buenas ideas para que puedan ser utilizados en planeamientos de mejoras en un futuro.

Para solucionar este problema que afecta a nuestra salud tenemos varias estrategias, como hacer evaluaciones para poder identificar cuáles son los riesgos psicosociales más relevantes que están afectando al personal. Dependiendo cuales sean los riesgos psicosociales más relevantes que se hayan detectado, poner en práctica las medidas preventivas para poder minimizarlo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentación teórica

2.1.1. Antecedentes históricos

Para que las organizaciones mundiales funcionen eficientemente es de suma importancia que cuente con un clima laboral de armonía, por lo que se deben considerar los aspectos psicológicos que afectan el desempeño de los trabajadores en su conducta o comportamiento y está relacionado de manera directa con las percepciones que el trabajador percibe en su centro de trabajo, e implica también la relación con su entorno laboral y con el medio ambiente.

El comportamiento de la organización es la denominación de cuando se investiga el impacto que los individuos, grupos y la estructura que tienen los comportamientos dentro de la entidad, en el ambiente laboral se implican varios factores; habilidad de comunicación, jerarquía laboral, compromiso con la entidad, capacidad para el trabajo en equipo. Todos los factores mencionados anteriormente influyen en las acciones y decisiones de las personas que laboran para alguna empresa, las cuales se relacionan con el comportamiento de los grupos incluyendo temas como normas, formación de equipos, manejo de conflictos, y funciones.

Uno de los aspectos laborales más importantes dentro de una empresa a nivel mundial es el ambiente laboral, y también uno de los aspectos intangibles más descuidados. Desprestigiar la calidad de las relaciones que se establecen en el espacio laboral, así como la satisfacción con los socios, puede traer bajos resultados para la empresa, en toda entidad el recurso humano y el bienestar de este, deben ser los más importante.

Las personas tienen muy en cuenta su autorrealización, que pasa por trabajar en el sector que les gusta, desarrollar proyectos atractivos que les enriquezcan como personas y poder contar con un buen clima laboral en el que realizar sus labores diarias. Todos estos aspectos adquieren especial

relevancia en el momento en que la persona se implica en alcanzar su felicidad laboral.

Existen múltiples factores, tangibles e intangibles, que contribuyen en la construcción de un buen clima laboral. Entre los tangibles es posible señalar desde un aumento de sueldo hasta la colocación de un microondas, pero este tipo de mejoras no tienen un impacto directo sobre el ambiente de trabajo ya que esto depende de cómo los empleados reciban esas mejoras y la percepción que tengan de ellas. Un error común que comenten las empresas al querer mejorar el ambiente laboral es invertir en objetos y bienes materiales, olvidándose de la importancia que tienen los pequeños gestos como el reconocimiento o la felicitación por un trabajo realizado.

Si bien se ha demostrado que en el salario y los beneficios son altamente motivadores para el empleado, un ambiente favorable ha sido considerado como el factor más determinante para mantenerse en un empleo.

Un ambiente laboral desfavorable puede causar un bajo rendimiento de los empleados, lo cual económicamente es perjudicial para la empresa. Por el contrario, un ambiente laboral bueno beneficia el crecimiento de la empresa.

Alexis Goncalvez, Miembro Honorario de la Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC) y vicepresidente para Latinoamérica de Gestión de la Calidad del Citibank, es uno de los principales referentes en este sentido, y afirma que el concepto de percepción es clave para comprender la importancia del Clima Organizacional.

La revolución de la producción en masa abrió un camino cultural, que permitía a los obreros acceder con su sueldo a ese mismo producto que ellos habían terminado y el sistema económico se retroalimentaba en parte gracias a esta “doble participación” del trabajador en el mercado. En ese entonces el obrero era una pieza más en una línea de producción y en el consumo. Hoy es un individuo productor de valor agregado para la empresa y que genera capital social en la sociedad. Es entonces la medición del

clima organizacional, la herramienta indicada para analizar cuál es la percepción del empleado en torno a la empresa y a su desempeño en el mercado. La medición del clima laboral, (casi siempre a través de encuestas directas) es el medio que permite trabajar en pro de un clima organizacional óptimo.

En la era de Información, en la que todo concepto, investigación, y cambio llega al mismo tiempo a directivos y trabajadores, una gestión responsable del capital humano debe estar necesariamente centrada en la gente. El clima organizacional permite conocer si la idiosincrasia y las prácticas de la empresa tienen una percepción positiva o negativa en los empleados, si se consideran a sí mismos como espectadores apáticos o parte activa de los procesos organizacionales. Estas ideas, los trabajadores suelen enlazarlas con perspectivas y anhelos propios, que son muy difíciles de conocer para la alta dirección si no es a través de una interpelación directa. Otra información de relevancia que puede surgir es la visión sobre la forma en que se plantea la relación estructural (verticalista o más horizontal) la opinión sobre su puesto de trabajo en relación a las tareas, la autonomía que se le asigna y su compromiso con los desafíos que le propone el puesto.

La adecuada generación de una cultura interna positiva para los empleados es esencial en la búsqueda de un clima organizacional donde los conflictos internos apenas tienen lugar, el compromiso con la organización es enorme y la empresa es vista como un empleador destacado entre sus competidores. Y nada de esto puede estar desligado de la noción de liderazgo. Un buen clima laboral depende siempre de líderes cercanos, que motiven, formen equipos interdisciplinarios y que crean en la comunicación como eje fundamental de la relación.

Un clima organizacional negativo repercute directamente en los objetivos de la empresa, y por más invisible que pueda parecer su influencia, todos los expertos de management expresan en que tarde o temprano, un mal

clima laboral es sinónimo de alta rotación, de baja productividad, aumento de la conflictividad interna y de la caída de la imagen de la marca.

La medición del clima organizacional estará muy ligada a la situación particular de cada empresa, y se podrá realizar a través de cuestionarios diseñados especialmente para cada caso. Es, en definitiva, una visión global de la empresa es el de una pequeña sociedad conformada por individuos interrelacionados entre sí en un objetivo común que es el mismo de la empresa.

Una mirada hacia las perspectivas del trabajo en la región debe partir del momento actual. En ese sentido, se debe remarcar el quiebre de un proceso de grave deterioro de las condiciones de salario y empleo en la región registrado durante el periodo que va desde fines de la década de 1960 hasta comienzos del siglo XXI, en América Latina se emprendieron fuertes procesos de apertura y desregulación, que debilitaron las lógicas nacionales que habían imperado hasta entonces, se redujo al mínimo la intervención del Estado y se puso el acento en la mercantilización de los bienes sociales, la apertura y desregulación de las condiciones de ingreso de la inversión extranjera directa y de los flujos financieros y la privatización de las empresas públicas. Todos estos acontecimientos afectan a la manejabilidad de las entidades y como se desarrollan las actividades, el crecimiento económico en América Latina no es específicamente sinónimo de mejora de salario ni de cantidad ni calidad de empleos disponibles, se puede decir que es una condición para crear futuras mejoras, La transformación del crecimiento económico en mejoras para la clase trabajadora depende de la voluntad política de los hacedores de las políticas públicas y de la lucha y organización de los propios trabajadores.

La existencia de múltiples metodologías para una mejora en el rendimiento laboral, siempre viene impuesta por condiciones laborales ideales, con ambientes dentro de lo denominado normal, mediante la investigación que se ha realizado en este proyecto de investigación, se ha podido observar que en Ecuador y en otros países, existen trabajos o investigaciones

basados en un solo riesgo psicosocial entre los que podemos mencionar (estrés, burnout, mobbing, drogodependencia, violencia en el trabajo etc.), los cuales sirven de motivo para crear una manera de prevenirlos.

Las situaciones laborales se han ido modificando rápidamente en los últimos años,

Según **(Moreno Jimenez, Bernardo, (2014))**

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema. El comienzo más formal de la preocupación por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral proviene probablemente de la década de 1970, fechas a partir de las cuales la referencia a ellos y la importancia otorgada ha ido creciendo, al mismo tiempo que el tema ha ganado amplitud, diversificación y complejidad, pero también ambigüedad e imprecisión. (p. 4)

Para tener un buen rendimiento laboral debemos tener una buena calidad de vida tanto personal como laboral, para así poder contribuir al 100% en todos los aspectos.

Según (Peiró Silla, J. (2009-2010)) “La importancia creciente del estrés laboral está relacionada con la transformación que se están produciendo en los mercados de trabajo, las relaciones laborales, la empresa y la propia naturaleza”. (p 8)

Porque nuestra salud es lo principal debemos preocuparnos más por nuestro bienestar, ya que se está produciendo más transformación en el mercado del trabajo.

Ecuador es un país que no se encuentra exento de los riesgos psicosociales, muestra de ello es que el Ministerio de Relaciones Laborales publicó un escrito en el cual se exponen los diferentes objetivos que el actual gobierno se planteó, para erradicar las consecuencias acaecidas por la aparición de los riesgos psicosociales laborales, dichos objetivos se han basado en el sustento legal del Código Laboral vigente. La finalidad de dichos objetivos se basa en la disminución de la incidencia de enfermedades profesionales, entre las cuales, los factores psicosociales forman parte relevante en el problema. (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013)

2.1.2. Antecedentes referenciales.

“Se puede concluir de todos los estudios que los altos niveles de estrés, así como el desconocimiento de las normas de seguridad vial, han sido determinados como las causas fundamentales de la accidentalidad en la Empresa Mamut Andino” (Blakman Briones, T. (2014).

Blakman Briones (2014) señalan que se puede concluir de todos los estudios que los altos niveles de estrés, así como el desconocimiento de las normas de seguridad vial, han sido determinados como las causas fundamentales de la accidentalidad en la Empresa Mamut Andino en este estudio el cual se centra en explicar cómo los riesgos psicosociales intervienen en el rendimiento laboral, ampliando los aspectos psicosociales y las actividades involucradas en el mismo. (p. 70)

“Que el estrés laboral del personal administrativo y ejecutivo de la empresa industrial se ve incrementado por la exposición a las condiciones de riesgo psicosocial, entre ellas la iluminación, temperatura, ruido y ergonomía”. (López, A. (2009))

Este estudio se basa en los aspectos de los riesgos psicosociales más comunes que intervienen en el bienestar del personal de una empresa industrial, dado en el estudio señalan que el estrés laboral del personal administrativo y ejecutivo de la empresa industrial se ve incrementado por la exposición a las condiciones de riesgo psicosocial, entre ellas la iluminación, temperatura, ruido y ergonomía. (p. 151)

“Es necesario que toda empresa que realice cualquier tipo de evaluación a sus trabajadores, analice los resultados obtenidos y en base a los porcentajes que se ha encontrado realice un plan con el cual se pueda mejorar los resultados”. (Moya, E. (2016))

La importancia que toma el tener las condiciones necesarias para realizar los trabajos es notoria a la hora de realizar las actividades y este estudio señala que “es necesario que toda empresa que realice cualquier tipo de evaluación a sus trabajadores, analice los resultados obtenidos y en base a los porcentajes que se ha encontrado realice un plan con el cual se pueda mejorar los resultados”. (p. 92)

“Los riesgos psicosociales se presentan en mayor o menor grado dependiendo la naturaleza de la empresa, por lo cual la importancia de su estudio y análisis, ya que se puede presentar la rotación del personal, afectar su desempeño laboral y de igual manera afecciones en la salud de los colaboradores si estos no son controlados a tiempo”. (Pozo, C. (2018))

El grado de riesgo laboral viene de la mano con la cantidad de actividades bajo presión que se desarrollen en la empresa, los factores difieren según el tipo de empresa y este estudio señala que “Los riesgos psicosociales se presentan en mayor o menor grado dependiendo la naturaleza de la empresa, por lo cual la importancia de su estudio y análisis, ya que se puede presentar la rotación del personal, afectar su desempeño laboral y de igual manera afecciones en la salud de los colaboradores si estos no son controlados a tiempo”.(p. 67)

2.2. Fundamentación legal

A continuación, se presentan varios fundamentos que sirven como base en el desarrollo de este trabajo, sustentando de forma legal los reglamentos y normas que amerita al caso.

La Constitución de Ecuador de 2008, denominada oficialmente como Constitución de la República del Ecuador es la norma jurídica suprema vigente del Ecuador. Reemplazó a la Constitución de 1998 estableciendo todas las leyes orgánicas fundamentales del estado, y con relación al aspecto laboral tenemos las siguientes:

Art. 327.-La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directa.

Se prohíbe toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona empleadora, la contratación laboral por horas, o cualquiera otra que afecte los derechos de las personas trabajadoras en forma individual o colectiva. El incumplimiento de obligaciones, el fraude, la simulación, y el enriquecimiento injusto en materia laboral se penalizarán y sancionarán de acuerdo con la ley. (p. 98)

Art. 333.-Se reconoce como labor productiva el trabajo no remunerado de auto sustento y cuidado humano que se realiza en los hogares.

El Estado promoverá un régimen laboral que funcione en armonía con las necesidades del cuidado humano, que facilite servicios, infraestructura y horarios de trabajo adecuados; de manera especial, proveerá servicios de cuidado infantil, de atención a las personas con discapacidad y otros necesarios para que las personas trabajadoras puedan desempeñar sus actividades laborales; e impulsará la corresponsabilidad y reciprocidad de hombres y mujeres en el trabajo doméstico y en las obligaciones familiares. (p. 99)

Dentro de la presente guía para programas, políticas, y proyectos públicos denominado el plan nacional de desarrollo 2017-2021, establece criterio que influye en el presente trabajo.

Acuerdo Nacional por el Empleo, la Inversión Productiva, la Innovación y la Inclusión, el fortalecimiento y sostenibilidad del sistema económico brindarán condiciones adecuadas para la estabilidad de la economía local, así como para la política de incentivos y regulación. Por ello, se requiere involucrar a todos los actores de la economía nacional (públicos, privados o comunitarios), para buscar el incremento de las plazas de trabajo en condiciones estables, justas y dignas.

El ministerio del trabajo en su despacho ministerial No. MDT-2017-0082 en la república del Ecuador y con vigencia actual se acordó lo siguiente:

Sección octava: Trabajo y seguridad social, obtenido de la Constitución de la república del Ecuador.

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

Art. 327.- La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directa. Se prohíbe toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona empleadora, la contratación laboral por horas, o cualquiera otra que afecte los derechos de las personas trabajadoras en forma individual o colectiva. El incumplimiento de obligaciones, el fraude, la simulación, y el enriquecimiento injusto en materia laboral se penalizarán y sancionarán de acuerdo con la ley.

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

1. Participar por intermedio de la Jefatura del Departamento de Seguridad e Higiene del Trabajo como miembro nato en el Comité Interinstitucional.
2. Recolectar datos a nivel nacional respecto a composición y número de la población laboral, horarios de trabajo y número de accidentes y enfermedades profesionales, sus causas y consecuencias. Tales datos serán regularmente remitidos al Comité Interinstitucional a efectos de elaborar la estadística respectiva.
3. Mantener relaciones con Organismos Internacionales y con los otros países en materias de prevención de riesgos del trabajo y mejoramiento de las condiciones del medio ambiente laboral.
4. Impulsar, realizar y participar en estudios e investigaciones sobre la prevención de riesgos y mejoramiento del medio ambiente laboral; y, de manera especial en el diagnóstico de enfermedades profesionales en nuestro medio.
5. Promover, realizar o contribuir a la formación y perfeccionamiento de especialistas en seguridad industrial (Ingenieros de Seguridad) e Higiene Industrial (Medicina e Higiene del Trabajo).
6. Informar e instruir a las empresas y trabajadores sobre métodos y sistemas a adoptar para evitar siniestros y daños profesionales.
7. Vigilar el cumplimiento de las normas legales vigentes, relativas a Seguridad y Salud de los Trabajadores.
8. Ordenar la suspensión o paralización de los trabajos, actividades u operaciones que impliquen riesgos para los trabajadores.
9. Determinar las responsabilidades que se deriven del incumplimiento de las obligaciones impuestas en este Reglamento, imponiendo las sanciones que correspondan a las personas naturales o jurídicas que por acción u omisión infrinjan sus disposiciones, comunicando periódicamente al Comité Interinstitucional los datos relativos a tales sanciones.

10. Analizar y aprobar en su caso los Reglamentos Internos de Seguridad e Higiene de las empresas e informar de los mismos al Comité Interinstitucional.

11. Sugerir las normas de seguridad e higiene del trabajo que deben de aplicarse en empresas a instalarse en el futuro.

Art. 4. DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y DEL INSTITUTO

ECUATORIANO DE OBRAS SANITARIAS. - Son funciones del Ministerio de Salud Pública, relacionadas con la Seguridad e Higiene del Trabajo, las siguientes:

1. Participar como miembro en el Comité Interinstitucional, por intermedio de la Dirección Nacional de Control Ambiental del Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias.

2. Coordinar a través del Comité Interinstitucional las acciones en materia de prevención de riesgos, control y prevención de la contaminación ambiental.

3. Definir normas sobre la seguridad e higiene del trabajo en el proyecto y en la instalación de futuras empresas.

4. Recopilar datos sobre accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que aportará al Comité Interinstitucional.

5. Realizar estudios epidemiológicos referentes a enfermedades profesionales.

Art. 5.- DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL. - El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, por intermedio de las dependencias de Riesgos del Trabajo, tendrá las siguientes funciones generales:

1. Ser miembro nato del Comité Interinstitucional.

2. Vigilar el mejoramiento del medio ambiente laboral y de la legislación relativa a prevención de riesgos profesionales, utilizando los medios necesarios y siguiendo las directrices que imparta el Comité Interinstitucional.
3. Realizar estudios e investigaciones sobre prevención de riesgos y mejoramiento del medio ambiente laboral.
4. Promover la formación en todos los niveles de personal técnico en estas materias, particularmente en el perfeccionamiento de prevención de riesgos.
5. Informar e instruir a empresas y trabajadores sobre prevención de siniestros, riesgos de trabajo y mejoramiento del medio ambiente.
6. Mantener contactos e informaciones técnicas con los organismos pertinentes, tanto nacionales como internacionales.

2.3. Definiciones Conceptuales.

Ambiente laboral: Se basa en el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados.

Factibilidad laboral: Se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señaladas, es decir, si es posible cumplir con las metas que se tienen en un proyecto, tomando en cuenta los recursos con los que se cuenta para su realización.

Rendimiento Laboral: Es el producto del trabajo de un empleado o de un grupo de empleados, mientras que el concepto del desempeño estima la manera en que se cumplen las tareas y funciones encomendadas.

Riesgos: Es una posibilidad de que algo desagradable acontezca. Se asocia generalmente a una decisión que conlleva a una exposición o a un tipo de peligro, las situaciones de riesgo son aquellas decisiones que llevan a situaciones de peligro.

Psicosociales: La psicología social es una rama de la psicología que se ocupa especial y preferentemente del funcionamiento de los individuos en sus respectivos entornos sociales.

Recesión económica: Se entiende por recesión una caída significativa de la actividad económica que acontece en el conjunto de la economía y para un número suficiente de meses, y que se resulta visible en términos de producción, empleo, renta real, y otros indicadores.

Inflación: Proceso económico provocado por el desequilibrio existente entre la producción y la demanda

Costo/beneficio: Es una aproximación sistemática a la estimación de fortalezas y debilidades de alternativas de acción con la finalidad de determinar las opciones de abordaje

Desempeño profesional: Capacidad de un individuo para efectuar acciones, deberes y obligaciones

Experiencia laboral: Donde se especifica claramente qué empleos previos has tenido.

Clima laboral: Se le conoce al ambiente que se desarrolla entre los empleados dentro de una empresa u oficina

Ámbito laboral: Se refiere al espacio o ambiente en donde las personas realizan diferentes labores

Progreso profesional: un proceso en el cual las personas se nutren de conocimientos, habilidades y cualidades

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

Fatiga laboral: un problema que aparece en las personas como consecuencia de un trabajo prolongado, intenso y/o repetitivo

Incidencias laborales: eventos que anteceden pérdidas o daños que podrían causar una lesión o enfermedades en el trabajador

Incentivos laborales: son aquellas iniciativas que lleva a cabo la empresa con el objetivo de motivar a los trabajadores para que sean más eficaces

Jerarquía laboral: delimita las potenciales relaciones, tanto formales como informales de los trabajadores, y el tipo de interacciones de autoridad y subordinación que estos implementarán.

Espacio laboral: es un área privada de forma relativamente aislada de otros trabajadores en la cual se desarrollan las actividades.

CAPITULO III

Metodología

3.1. Presentación de la empresa

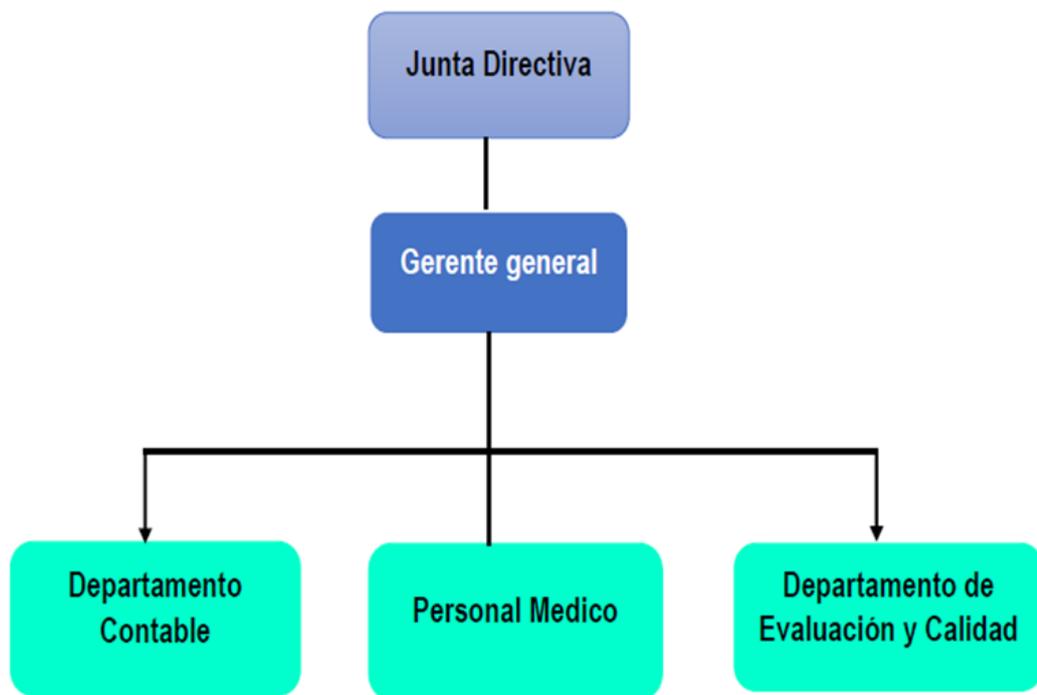
El levantamiento de la información para la realización de este estudio fue posible gracias a el área administrativa de la empresa Cliente Center S.A de la ciudad de Guayaquil, la cual tiene 10 integrantes como participes, ya que se considera de fácil acceso para aplicar herramientas de investigación relevantes.

La empresa Cliente Center S.A. inició sus actividades el día 15 de septiembre del año 2008 dando servicios quirúrgicos y tratamientos médicos en consultorios privados a la clientela.

Su objeto social fue descrito de la con el objetivo de brindar servicios a un sin número de pacientes quienes hoy en día viven agradecidos y satisfechos por los diagnósticos certeros y oportunos de los exámenes histopatológico-realizados.

Cliente center S.A. emplea modernas instalaciones y equipos de última tecnología que ofrecen mejores resultados a los clientes, siendo el Primer laboratorio privado de anatomía patológica en brindar sus servicios al público, la cual cuenta con una estructura organizativa pero no cuenta con Visión ni misión, lo cual es muy importante ya que permite perfilar los objetivos de la empresa, la manera que se aproximará a su público y sus estrategias de crecimiento y desarrollo futuro.

Figura 1. Principales áreas de la Empresa



Fuente: ClienteCenter

Cuadro 2. Plantilla total de trabajadores

Información Personal					
N° de Empleado	Nombre	Apellido	Fecha de Nacimiento	Cédula	Sexo
1	Grace	Chico Izquierdo	2 de diciembre	0915764955	F
2	Solanda	Loor Zambrano	1 de julio	0922720149	F
3	Myriam	Leones Macías	24 de mayo	0906562962	F
4	Richard	Montenegro Justicia	24 de diciembre	0920661717	M
5	Juliana	Sánchez Coello	28 de mayo	0932173305	F
6	Elena	Sánchez Calle	9 de enero	0913879581	F
7	Ingrid	Santana Vera	7 de noviembre	0923038151	F
8	María Nelly	Palacios Marín	9 de noviembre	1204057191	F
9	Gustavo	Rubio Coronel	28 de agosto	0901538264	M
10	Gilda	Moncayo Jácome	20 de marzo	0906632013	F

Listado de involucrados, Elaborado por: Sánchez Coello Juliana Gabriela

Cuadro 3. Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional

INFORMACIÓN PERSONAL			
N° DE EMPLEADO	NOMBRE	APELLIDO	CATEGORIA OCUPACIONAL
1	Grace	Chico Izquierdo	Tecnóloga
2	Solanda	Loor Zambrano	Recepcionista
3	Myriam	Leones Macías	Secretaria
4	Richard	Montenegro Justicia	Mensajero
5	Juliana	Sánchez Coello	Secretaria-Recepcionista
6	Elena	Sánchez Calle	Licenciada en Enfermería
7	Ingrid	Santana Vera	Licencia en Enfermería
8	María Nelly	Palacios Marín	Economista
9	Gustavo	Rubio Coronel	Médico
10	Gilda	Moncayo Jácome	Médico

Trabajadores X Categoría ocupacional Elaborado por: Sánchez Coello Juliana Gabriela

Cuadro 4. Clientes, proveedores y competidores más importantes.

Clientes (Aseguradoras Públicas y Privadas)	Clientes (fundaciones)	Proveedores
Salud	Cuerpo Consular	LABOMERSA S.A
Asisken	Fundasen	MERCK C.A
Ecuasanitas		VIBAG C.A
Ieced		ROCHE
Plan Vital		MORALES MERCHAN LIBANO SPENCER
Bmi		
Vumi		
Bupa		
Best Doctor		
Mediken		
Praxmed		
IESS		
MSP		
ISSFA		

Competidores, Elaborado por: Sánchez Coello Juliana Gabriela

Los principales productos y servicios que se ofrecen son derivados de la profesión de médico cirujano-Anatómo patológico: Diagnóstico de Tumores Malignos o Benignos, Biopsias – Citologías – Inmunohistoquímica – Papanicolaou – Biología Molecular.

3.2. Diseño de investigación

3.2.1. Tipo de Investigación

Investigación cualitativa

Comprende ampliar el comportamiento o las acciones de un grupo o conjunto objetivo, con la finalidad de probar algo o simplemente buscando nuevos rumbos e ideas, al emplear este tipo de investigación, se deben emplear un grupo de técnicas, que sirven para obtener una visión más amplia de un tema mediante la percepción que tengan los implicados, estos resultados son de gran ayuda para comprender la situación en la que la población objetiva es sometida dando indicadores de las opciones enlazadas con el problema. (Malahotra, 2016)

La investigación cualitativa es útil al comenzar una investigación, la cual permite considerar, descomponer, detallar datos y alcanzar un mayor conocimiento mediante palabras, números, datos adicionales. (Monje Álvarez, 2011)

Cuantitativo

Se centra en cuantificar los datos obtenidos para su posterior análisis, con un enfoque deductivo para comprobar una teoría o hecho, el proceso principal es la medición la cual crea una conexión entre las expresiones matemáticas y la aclaración empírica del vínculo cuantitativo, comprendido como dato cuantitativo a todo dato de forma numérica como porcentajes, estadísticos, etc.

Este tipo de investigación es generalmente usado en ámbitos de economía, demografía, marketing, psicología, sociología, produciendo información a cualquier caso particular ayudando a deducir que hipótesis es la más aproximada a la realidad. (Domínguez, 2007)

Exploratoria

Empleado para investigar situaciones no definidas claramente, ayuda a tener un panorama con una mayor comprensión sin la obtención de un producto concluyente, sin embargo, fortuitamente se dispone a generar hipótesis que potencia el desarrollo de un análisis más profundo del cual se pueda sacar conclusiones o resultados. (Rodríguez & Pérez, 2017)

Descriptivo

Encargado de concretar las características de la población de estudio. Esta metodología se centra más en el "qué" que en el "por qué" del sujeto de investigación.

En otras palabras, su objetivo es describir la naturaleza de un segmento demográfico, sin centrarse en las razones por las que ocurre un fenómeno en particular. En otras palabras, "describe" el tema de investigación, sin abordar "por qué" ocurre. (Sampieri & Torres, 2018)

Explicativo

se realizó para investigar específicamente un fenómeno que no se había estudiado antes, o que no se había explicado bien antes. Su intención es brindar detalles donde haya una pequeña cantidad de información, hacerse una idea general y utilizar la investigación como una herramienta para guiarlo hacia temas que se pueden abordar en el futuro. El propósito es encontrar por qué y qué objeto de estudio. (Sampieri & Torres, 2018)

Correlacional

Tipo de investigación no experimental en la que un investigador mide dos variables. Comprender y evaluar la relación estadística entre ellos sin la influencia de ninguna variable externa. Busca variables que parecen interactuar entre sí, de modo que cuando una variable cambia, la persona

que realiza una investigación tiene claro cómo cambia también la otra variable. (Domínguez, 2007)

3.2.2. Métodos y Técnicas de Investigación.

Los métodos teóricos para utilizar en esta investigación son:

Método Inductivo – Deductivo: se utilizará este método porque se va a obtener conclusiones que serán parten de hechos aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sean de carácter general.

Método Histórico-Comparativo: porque el procedimiento de la investigación y esclarecimiento de los fenómenos culturales serán en consistir en establecer la semejanza de dichos fenómenos de su origen común.

Método analítico-Sintético: porque se va a encarga de desglosar las secciones que conforman la totalidad del caso que se va a estudiar, estableciendo las relaciones de causa, efecto y naturaleza. Además, es una combinación de dos formas de investigación que son utilizadas para desarrollar trabajos formales que requieren de un esquema para lograr los objetivos planteados. (Lopera Echavarria et al., 2010)

3.2.3. Técnicas de Investigación.

Cuadro 5. Procesos de Investigación

Técnicas	Instrumentos
Encuesta	Cuestionario
Observación	Guía
Entrevista	Formulario

Elaborado por: Sánchez Coello Juliana Gabriela

Existen una gran variedad de metodologías para la evaluación de riesgos, los mencionados a continuación son los cuales por su eficacia, aplicabilidad

y capacidad para análisis son los óptimos para este tipo de estudio:

- Guía de identificación de los factores psicosociales negativos.
- Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales, identificación de situaciones de riesgo.
- Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Los métodos disponibles utilizados para investigar o identificar los factores de riesgo son muchos y se debe elegir el o los métodos y técnicas que más se apeguen al estudio, debido a diferentes factores como el estrés, el acoso laboral, conflictos de interés, etc.; para cada uno de estos, existen variedad de cuestionarios, evaluándolos y aplicándolos; siendo métodos reconocidos a nivel mundial.

Existe una metodología para la evaluación de riesgo psicosocial diseñada en Colombia y empleada en la civilización latinoamericana, la cual es batería de instrumentos para la evaluación de riesgos psicosociales.

Una de las técnicas de recolección de información más útil en la encuesta, la cual se encargará de recopilar los datos demandados en la investigación, el cuestionario realizado a continuación se empleará de forma directa a cada uno de los implicados dentro de la entidad con el fin de obtener los datos verídicos en relación con el desempeño y ambiente laborales.

A continuación, se muestran las preguntas directas que se les realizarán para poder interpretar el ambiente real dentro del entorno laboral.

Se debe contestar las siguientes preguntas eligiendo la respuesta que se considere describe mejor la situación.

Diseño de campo: el cual ayuda a estudiar el sector donde se lleva la investigación, de este modo se busca conseguir la situación más real posible.

Diseño experimental: Su objetivo es describir de qué modo y porque causa se produce o puede producirse un fenómeno.

Tipo de investigación.

Cuadro 6. Tipo de Investigación

Exploratoria	Explicativa	Descriptiva	Correlacional
Según (Arias,F. (2012)) “Esta investigación es aquella que se efectúa sobre un tema desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto”.(p. 23)	Según (Arias,F. (2012))“La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos” . (p.26)	Según (Arias,F. (2012))“La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”.(p.24)	Según (Tamayo,M. (2012)) ” Persigue fundamentalmente determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son concomitantes con la variación en otro u otros factores”. (p.7)

Elaborado por: Sánchez Coello Juliana Gabriela

Para esta investigación se va a utilizar el tipo exploratorio ya que ayudara a explorar el tema u objetivo que se desconoce para después poco a poco ser estudiado para que su resultado contribuya con una visión aproximada de dicho objeto.

Cuadro 7. Formulario para implementar en población objetivo de la investigación

Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo una vez	nunca
¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	4	3	2	1	0

¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	4	3	2	1	0
¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	4	3	2	1	0
¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	4	3	2	1	0
¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	1	0
¿Te sientes comprometido con tu profesión?	4	3	2	1	0
¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	4	3	2	1	0
Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	4	3	2	1	0
¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	4	3	2	1	0
por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?	4	3	2	1	0

Formulario de preguntas, Elaborado por: Sánchez Coello Juliana Gabriela

3.2.2. Población y muestra

Población:

La encuesta se realiza a 9 personas que son parte de la entidad ya mencionada, la cual ayuda con la autenticidad de la información recaudada.

Según (Arias, F. (2012)) “La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”. (p.81)

Según (Arias, F. (2012)) “La población finita es la agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades”. (p. 81)

(Arias, F. (2012)) “La población infinita es aquella en la que se desconoce el total de elementos que la conforman, por cuanto no existe un registro documental de éstos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible”. (p.81)

La población que se va a investigar se encuentra en ClienteCenter S.A.

Cuadro 8. Universo

Población	Muestra
Director – Gerente General	1
Doctores	2
Secretarias	2
Recepcionista	1
Tecnóloga Médica	1
Ayudante de Enfermería	2
Ayudante de Laboratorio	1
TOTAL	9

Elaborado por: Sánchez Coello Juliana Gabriela

Muestra:

Según (Arias, F. (2012))“La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. (p. 83)

Se determina la población a todo integrante de la entidad a los cuales se les realiza la encuesta y la posterior recopilación de datos

Los procedimientos que se usan para la realización de la encuesta son directamente a la persona en forma presencial.

3.3. Diseño de la investigación

La investigación se basa de forma cuantitativa no experimental; Cuantitativa, referente a que se usan identificar, cuantificar y medir utilizando técnicas estadísticas y métodos matemáticos para analizar la situación derivada de los riesgos psicosociales que afectan al personal de la empresa ClienteCenter.

También se denomina No experimental ya que, en esta investigación se limita a analizar, describir y correlacionar las variables de estudio.

El diseño de las técnicas de recopilación de datos a aplicar es principalmente la encuesta la cual es la técnica representante más destacada del método cuantitativo. Consiste en una investigación realizada sobre una muestra de sujetos, representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de conseguir mediciones cuantitativas sobre una gran cantidad de características objetivas y subjetivas de la población.

Permite obtener información de casi cualquier tipo de población. Estandarización, se harán las mismas preguntas a todos los elementos de la muestra apoyándonos en el cuestionario. Permite obtener información sobre hechos pasados de los encuestados. Gran capacidad para estandarizar datos, lo que permite su tratamiento informático y el análisis estadístico. Rapidez, en poco tiempo se puede reunir gran cantidad de información.

3.4. Tipos de muestra

Muestreo en investigación cualitativa, es habitual que en investigaciones donde el diseño del estudio evolucione a lo largo del proyecto, por eso se dice que es emergente. En el caso del muestreo sucede lo mismo, la decisión sobre el mejor modo de obtener los datos y de quién o quiénes obtenerlos son decisiones que se toman en el campo, pues se objeta reflejar la realidad y los diversos puntos de vista de los participantes, los cuales resultan desconocidos al iniciar el estudio.

Muestreo probabilístico

Este tipo de muestreo corresponde a aquellos que se basan en el principio de equi-probabilidad. Es decir, aquellos en los que todos los elementos del universo tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de

la muestra, es decir cada miembro de la población tiene una posibilidad conocida de ser seleccionado

Muestreo no probabilístico

Es una técnica de muestreo en la cual el investigador selecciona muestras basadas en un juicio subjetivo en lugar de hacer la selección al azar.

En estudios cualitativos usualmente se emplean muestras pequeñas no aleatorias, lo cual no significa que los investigadores naturalistas no se interesen por la calidad de sus muestras, sino que aplican criterios distintos para seleccionar a los participantes. Debido al pequeño tamaño muestra una de las limitaciones frecuentemente planteada con relación al enfoque cualitativo es que la representatividad de los resultados se pone en duda, pero debemos tener en cuenta que el interés de la investigación cualitativa en ocasiones se centra en un caso que presenta interés intrínseco para descubrir significado o reflejar realidades múltiples, por lo que la generalización no es un objetivo de la investigación.

El objetivo:

Minimizar las diferencias entre los casos con el fin de sacar a la luz propiedades básicas de una categoría particular.

Posteriormente maximizar las diferencias entre los casos con la intención de incrementar categorías y acotar la incidencia de la teoría. (Mart et al., 2007)

Cuadro 9. Muestra

Población	Muestra
Empleados laborando en la empresa ClienteCenter	9

Elaborado por: Sánchez Coello Juliana Gabriela

3.5. Técnicas de investigación

La identificación de los riesgos psicosociales obvia los parámetros que se dan para que esta exista, factores como el estrés y los riesgos laborales, los cuales ponen en peligro la salud y bienestar de los trabajadores, los factores que influyen en el estrés es complicado de determinar o delimitar a simplemente sus horas laborales dado que esto ya supone un campo amplio, en enfoque europeo para la identificar los riesgos y estudiarlos una vez se concreta su naturaleza, se observa las formas en las que puede estar presente a diario.

De entre las distintas técnicas usadas para la recolección de información y datos necesarios, la encuesta fue la que se utilizó, dado que la encuesta se realizó con personal de la empresa, se procedió a usar una herramienta en línea para lograr la facilidad de acceder a ella, para poder obtener datos que ayuden a la investigación se desarrollaron 14 preguntas.

El cuestionario consta de 5 opciones como posibles salidas, entre las que constan como grado de acción de las distintas eventualidades que surgen en una empresa, y que prevén su relación con los superiores, como toman los diferentes cambios, la satisfacción con la relación que manejan y sus horarios de trabajo, esta encuesta ayuda a determinar los distintos factores que ayudaran a visualizar o tener un mejor panorama de la situación y para realizar un plan que evite o minore la afectación de los riesgos psicosociales.

3.6. Procedimiento o pasos para seguir en la investigación

El uso de un cuestionario surge para identificar y valorar aquellas condiciones de trabajo y factores que pueden afectar a la salud y seguridad de los trabajadores en su entorno laboral, que generen un riesgo desde un punto de vista psicosocial y realizar una evaluación inicial de los factores psicosociales, Es un método general que se puede aplicar en aquellas empresas que tengan un mínimo de diez trabajadores, aunque también en empresas con un tamaño menor.

Dado que el personal que labora en la institución, es de 10 personas, se procede a realizar la encuesta directamente a cada una mediante un Link generado por la herramienta de uno de los servicios de Google que permite a cada encuestado acceder a ella por medio de cualquier dispositivo compatible.

Para recolectar la información de la encuesta se extraen los datos de la herramienta de Google Forms para posteriormente tener una mejor visualización mediante graficas instructivas.

La digitalización y el procesamiento de los datos: Inició el 26 hasta el 30 de junio, donde se ingresaron 10 encuestas realizadas con su interpretación en factores psicológicos para identificar los factores del día a día a los que es sometido el personal laboral.

Diseño de muestra:

Se emplea un método no probabilístico, estudiando un pequeño grupo en el cual está orientado, ya que en esta población todos y cada uno tienen las mismas oportunidades de selección utilizando métodos que no interviene el azar, siendo posible estimar la probabilidad que tiene cada elemento de ser incluido en la muestra.

Datos obtenidos mediante encuesta

Características de la población de estudio:

La población de estudio corresponde a 10 personas que laboran en la entidad ClienteCenter

Jornada laboral media de lunes a viernes: 8 horas

Jornada laboral sábado: 4 horas

Jornada laboral domingo: 0 horas

Jornada laboral mensual: 176 horas

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESUTADOS

El universo de estudio de esta investigación estuvo determinado por los trabajadores de la empresa ClienteCenter de la ciudad de Guayaquil, que está conformada por 10 colaboradores, a los cuales se considera que será de fácil acceso para aplicar las herramientas de investigación pertinentes. Referente a la encuesta desarrollada dentro de la empresa ClienteCenter, se procede a desglosar cada interrogante para su posterior análisis relacionándolo con los objetivos a cumplir. Una vez realizada la identificación y priorización de riesgos psicosociales, se analizarán las consecuencias que cada uno de ellos provoca en su desempeño y la rotación del personal, para así proponer un plan de prevención, el cual consistirá en recomendaciones que se deben tomar para prevenir y disminuir el impacto de los mismos en el desempeño.

Valoraciones: Las medidas implementadas en cada pregunta determina el nivel de ocasiones que se presenta una situación comprendido entre 0 y 5, lo cual se especifica en cada pregunta, la valoración que representa cada opción en relación a la situación cotidiana.

Con cierta frecuencia el discurso sobre los riesgos psicosociales en el ámbito laboral ha girado en torno a dos elementos: la vulnerabilidad individual y las exposiciones extra laborales. Se impregna así el contexto en que los agentes de la prevención desarrollan su labor, colocando el foco de atención y actuación más sobre las personas que sobre las organizaciones.

Después de realizado el análisis correspondiente se puede manifestar que, de las cinco dimensiones psicosociales, tres se encuentran con resultados desfavorables o negativos para los trabajadores, entre las cuales se encuentran:

- Exigencias psicológicas con el 58%
- Inseguridad con el 71%
- Baja estima con el 73%

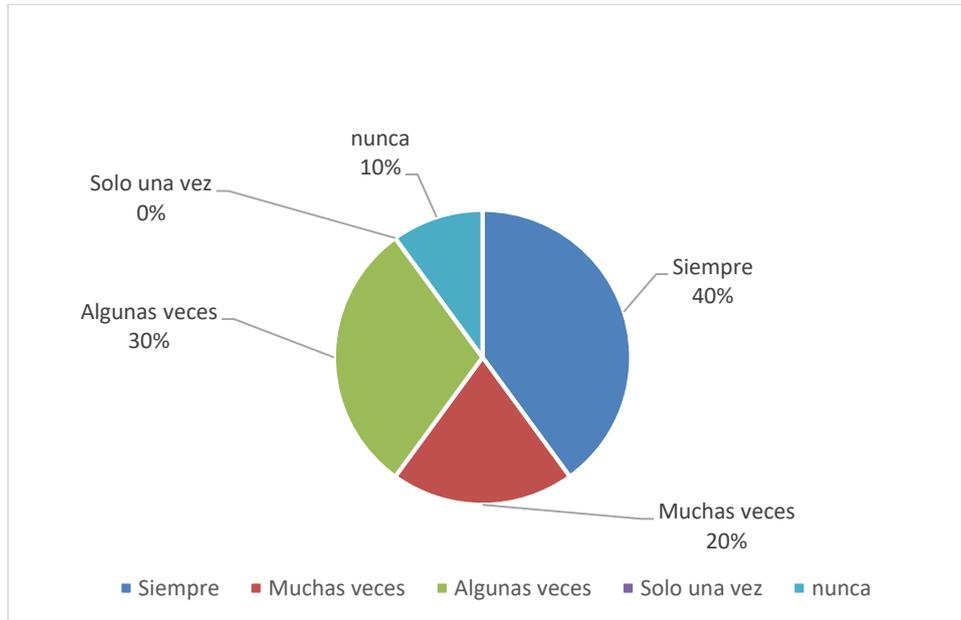
Para lo cual es necesario trabajar sobre estas dimensiones para mitigar sus efectos, por lo tanto, la propuesta sugiere una serie de actividades las cuales servirán de ayuda para disminuir la presión en exigencias psicológicas, mejorar la estima de los colaboradores y reducir sus inseguridades, no obstante, las dimensiones restantes como trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social y calidad de liderazgo y doble presencia no dejan de ser importantes ya que forman parte de los riesgos psicosociales, pero sus intervalos están dentro de favorable e intermedio, por lo que no es necesario una intervención de manera urgente.

4.1. Análisis de la Encuesta

Una vez realizada la aplicación del cuestionario a la población encuestada, se hizo el análisis de cada una de las dimensiones psicosociales del cuestionario, obteniéndose los siguientes resultados:

1. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?

Figura 2. Distribución de tareas

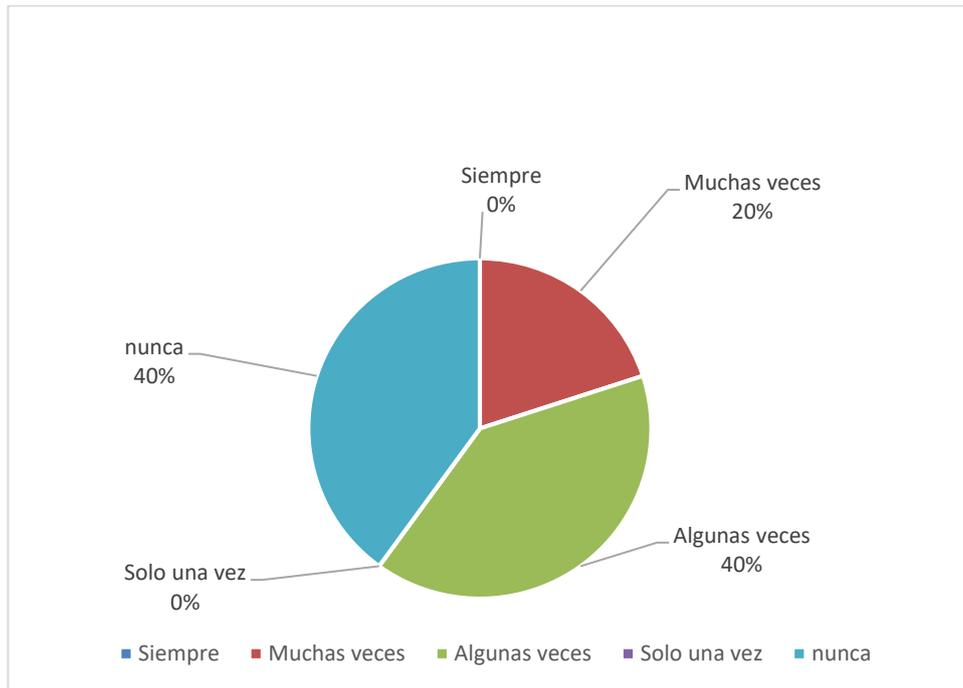


Fuente; Coello (2021)

A continuación, se puede observar que la distribución en la que se administra las tareas, un 40% (Color Azul) indica que las actividades siempre se le acumulan por una mala distribución de la misma, un 20% (color rojo) indica que eso les pasa muchas veces en su horario de trabajo, lo cual puede llevar a la disconformidad laboral y cansancio mental. Un 30% indican que algunas veces se es problema de la distribución del trabajo.

2. ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?

Figura 3. Desgaste Emocional

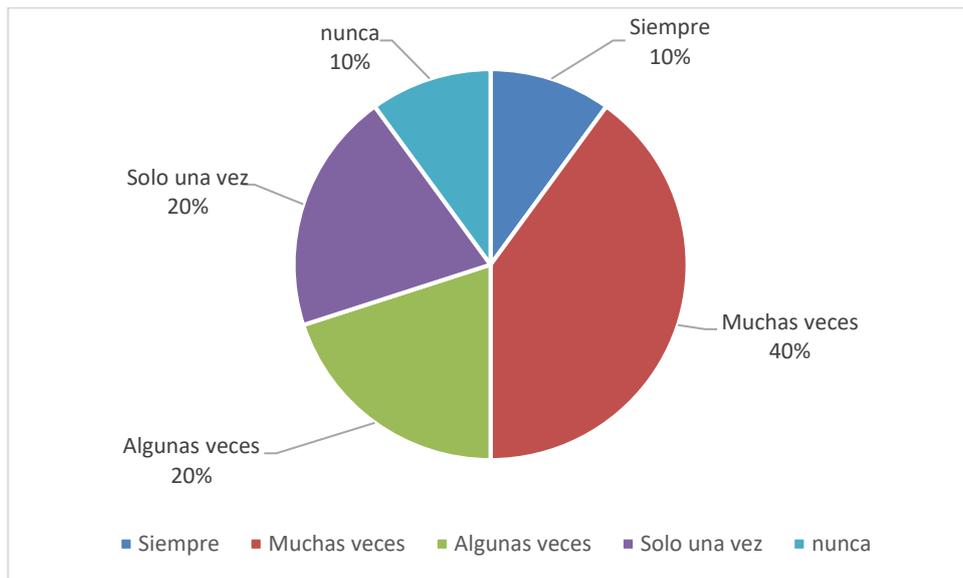


Fuente; Coello (2021)

Según los datos obtenidos en esta pregunta, un 60% (La suma las respuestas “Algunas veces” y “muchas veces” con un 40% en verde y un 20% en rojo) tiene una afectación emocional negativa durante una semana laboral con jornada normal de trabajo, aludiendo que las tareas realizadas en general o por los medios ambientales de su entorno de trabajo, se les genera un desgaste emocional que influye en ellos negativamente.

3. ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?

Figura 4. Flexibilidad de tiempo en horas laborales

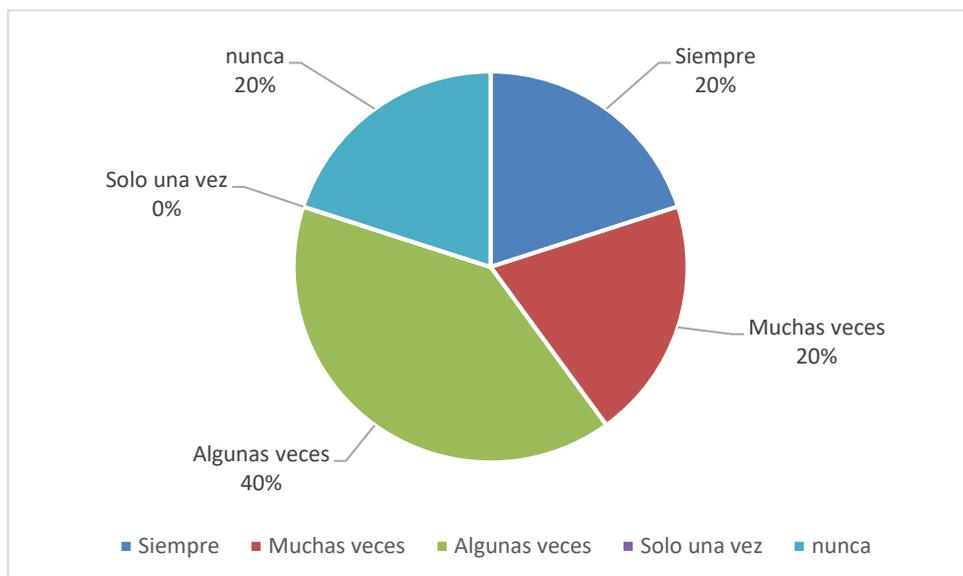


Fuente; Coello (2021)

Referente a los datos obtenidos, se concluye que el 90% del personal tiende postergar algunas actividades durante su jornada laboral lo cual genera más atrasos a la hora de culminar su jornada laboral y finalizar con la mentalidad de trabajo atrasado.

4. ¿Tienes que trabajar muy rápido?

Figura 5. Presión laboral

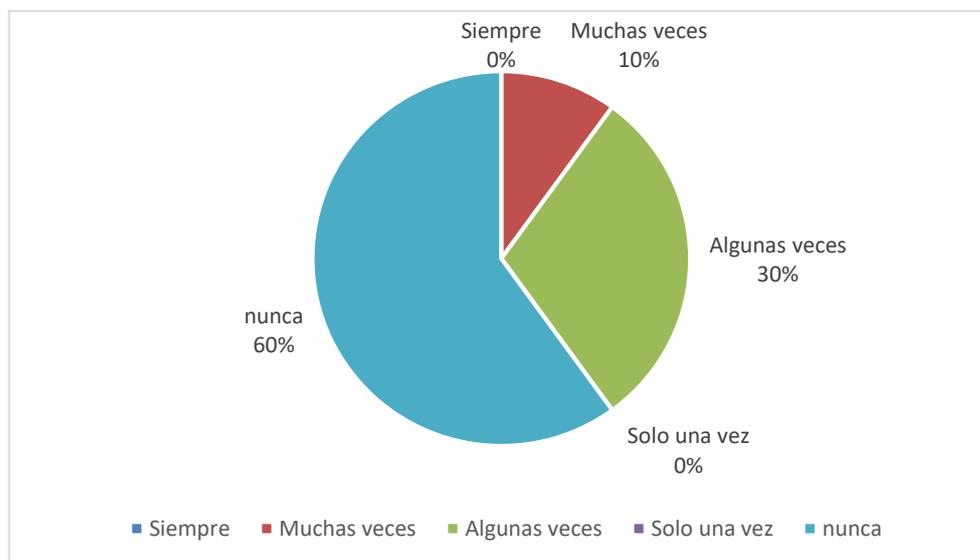


Fuente; Coello (2021)

Gracias a los datos obtenidos, se puede deducir que el 80% se ve presionado a cumplir con una tarea atrasada por factores externos a ellos, generando carga acumulada de trabajo.

5. ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?

Figura 6. Organización de actividades

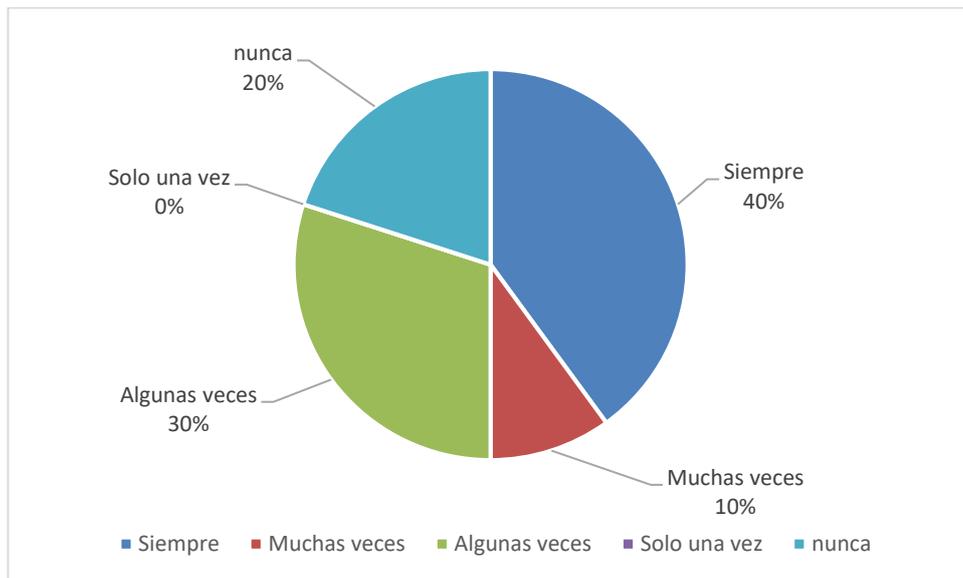


Fuente; Coello (2021)

La presente pregunta tiene como objetivo, descartar la posibilidad que les permite a los trabajadores omitir tareas o designar actividades sea el caso, en este caso se determinó que el 60% (color celeste) nunca puede permitirse tener un poco de espacio mientras trabaja ya que constantemente recibe tareas por hacer y tiene pocas posibilidades de descansar entre actividades realizadas.

6. ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?

Figura 7. Influencias sobre orden de actividades



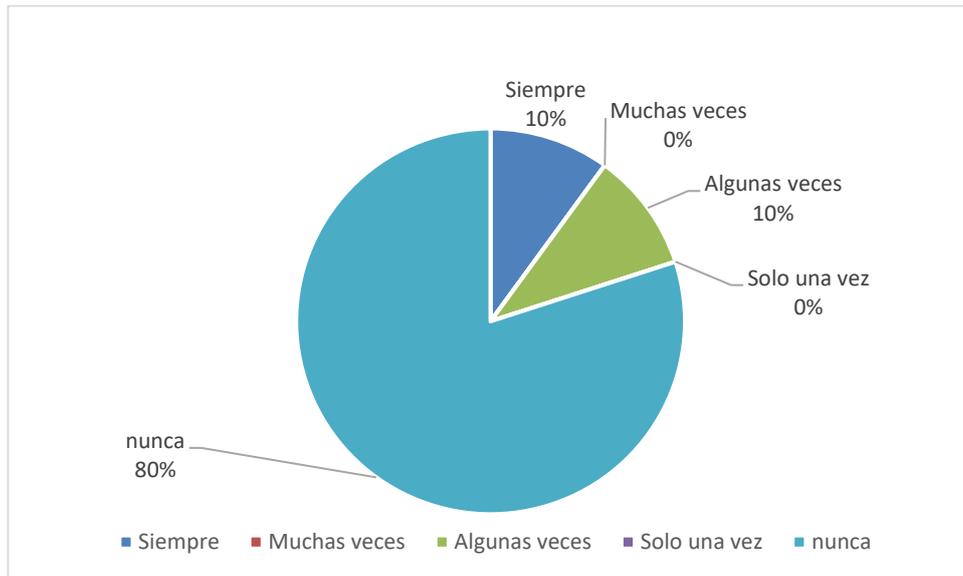
Fuente; Coello (2021)

Como se puede observar, solo el 20% tiene libre potestad de elegir el orden de sus actividades o tareas, mientras que el 80 % debe regirse a lo que sea requerido en la empresa en ese momento para así poder cumplir con las tareas y se pueda avanzar en los procesos dentro de la empresa para entregar un producto final para cada cliente.

Al no tener la disponibilidad de el orden en la cual se realizan las tareas, se tiende a caer en la monotonía laboral o discordancia laboral los cuales son muy perjudiciales para la salud mental de los trabajadores.

7. ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

Figura 8. Disponibilidad de descansos en horario laboral

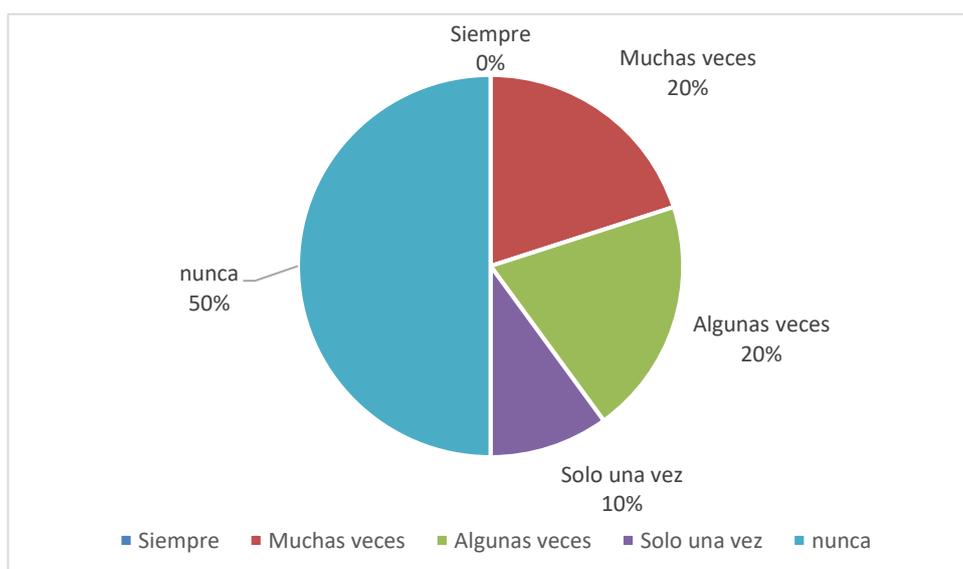


Fuente; Coello (2021)

Como se puede observar aquí el 80% (color celeste) nunca puede decidir cuándo hacer un descanso lo cual acumula el estrés laboral ya que debe permanecer constantemente alerta a los requerimientos de su puesto de trabajo, teniendo solo el 20% con la posibilidad de contar con un pequeño descanso dentro de su jornada laboral.

8. ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?

Figura 9. Crecimiento laboral

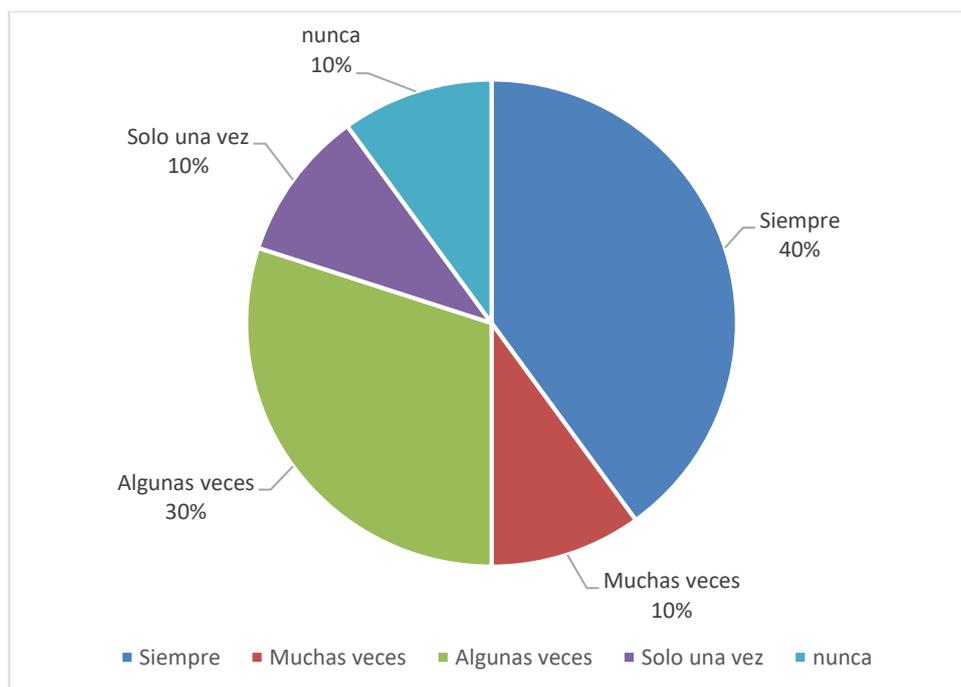


Fuente; Coello (2021)

Como se puede observar en la gráfica, se determina que el 50 % (color celeste) no tiene la posibilidad de aprender mediante la interacción que tiene en su lugar de trabajo en horas laborales evitando la superación intelectual del personal, limitando ampliar su experiencia laboral.

9. ¿Te sientes comprometido con tu profesión?

Figura 10. Ejercer profesión



Fuente; Coello (2021)

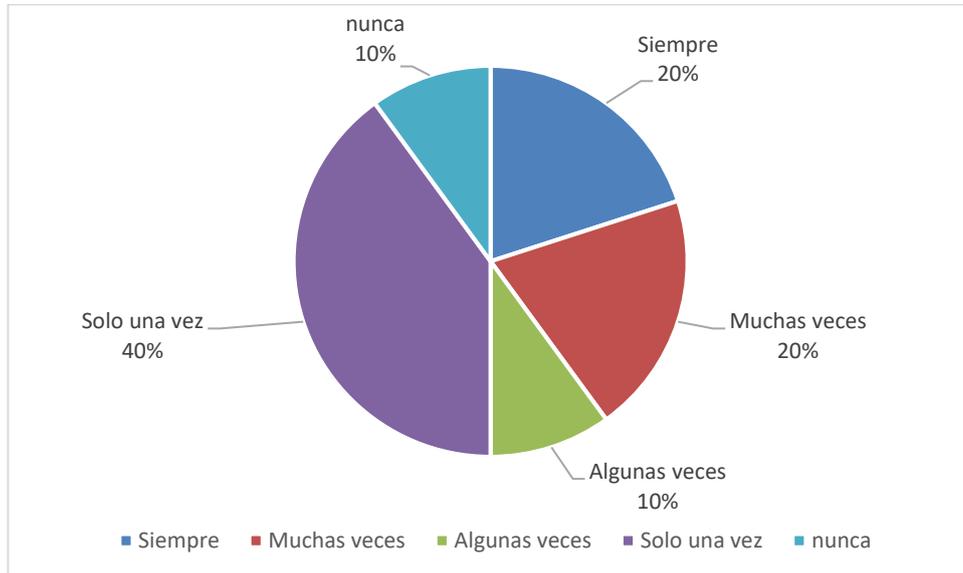
En esta grafica se puede deducir que hay variedad, como determinante se obtiene que un 40% (color azul) si puede ejercer su profesión dentro de sus actividades, puesto que le sigue, un 10% con la opción de “Muchas veces” determinando que, si ejerce lo aprendido como estudiante, empleando todos sus conocimientos como profesional o practicante dentro de la entidad.

También se observa que el 30% (color verde) tiene una posibilidad de emplear sus conocimientos obtenidos como estudiantes en su vida laboral.

Por ultimo un 10% tiene posibilidad nula de ejercer su profesión en el trabajo mediante sus actividades diarias.

10. ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?

Figura 11. Entusiasmo laboral

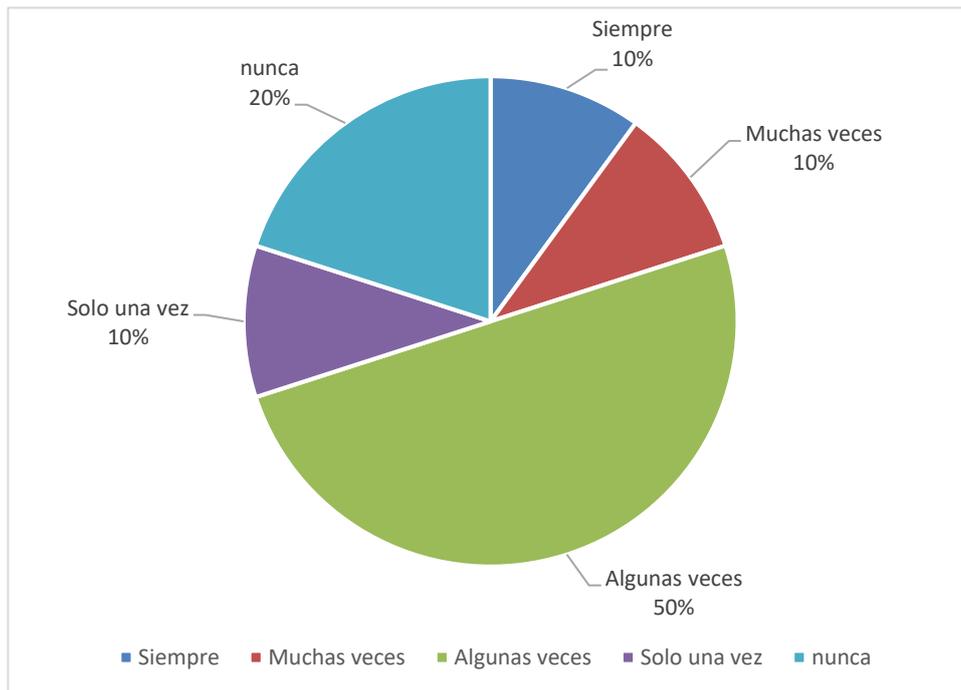


Fuente; Coello (2021)

A continuación, se observa el comportamiento del personal que labora dentro de la institución con gente externa a ella, solo el 20% de ellos siempre hablan bien de la institución siempre, un 20% habla bien de la institución muchas veces y un 40% hablo bien de la institución alguna vez, mientras que un 10% so hablo de la institución.

11. Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿consideras que puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?

Figura 12. Disponibilidad por fuerza mayor

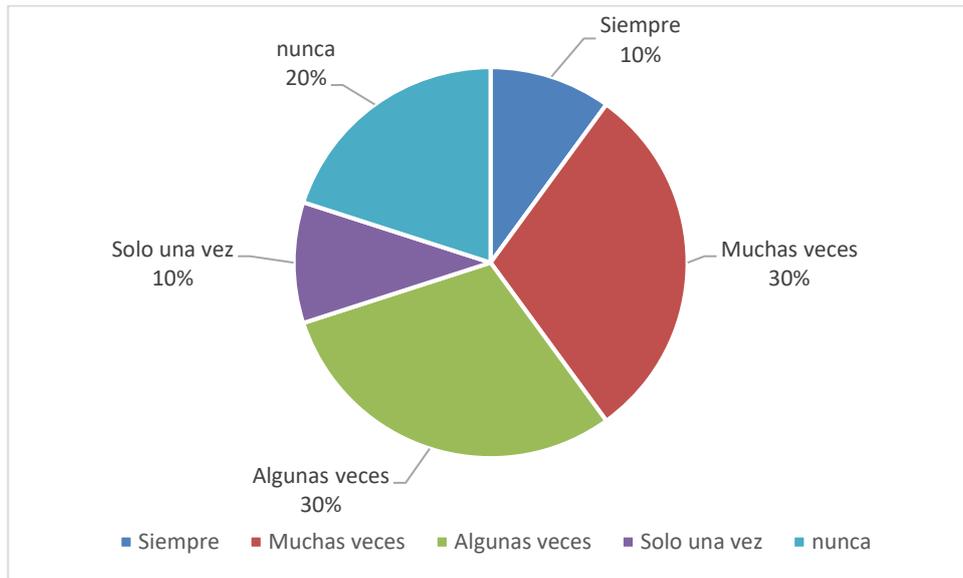


Fuente; Coello (2021)

Como se puede observar en la gráfica de pastel, el 80% del personal tiene la oportunidad de detener la actividad en la que se encuentre, sus labores y ocupar parcialmente un poco de su tiempo en asuntos familiares o personales, dentro de la jornada laboral, mientras que un 20% no puede abandonar su lugar de trabajo.

12. ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?

Figura 13. Iniciativa laboral

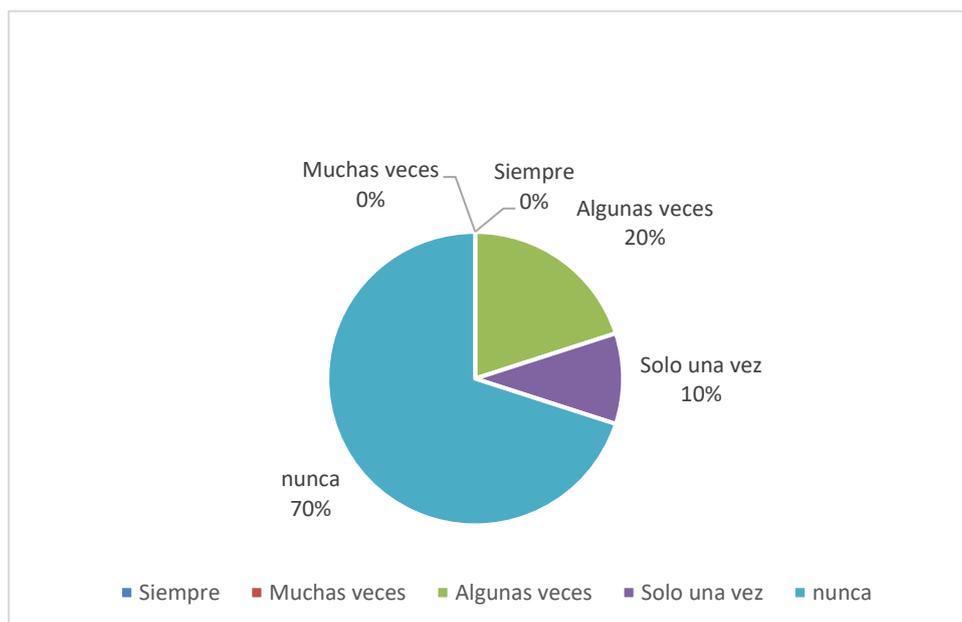


Fuente; Coello (2021)

Gracias a la recolección de datos se pudo determinar que solo el 10% del personal que labora requiere de tener iniciativa, con lo cual se deduce que las actividades por lo general son cotidianas y tiende a llevar al trabajador a lo cotidiano y al estrés que todo esto conlleva.

13. por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?

Figura 14. Consideración laboral

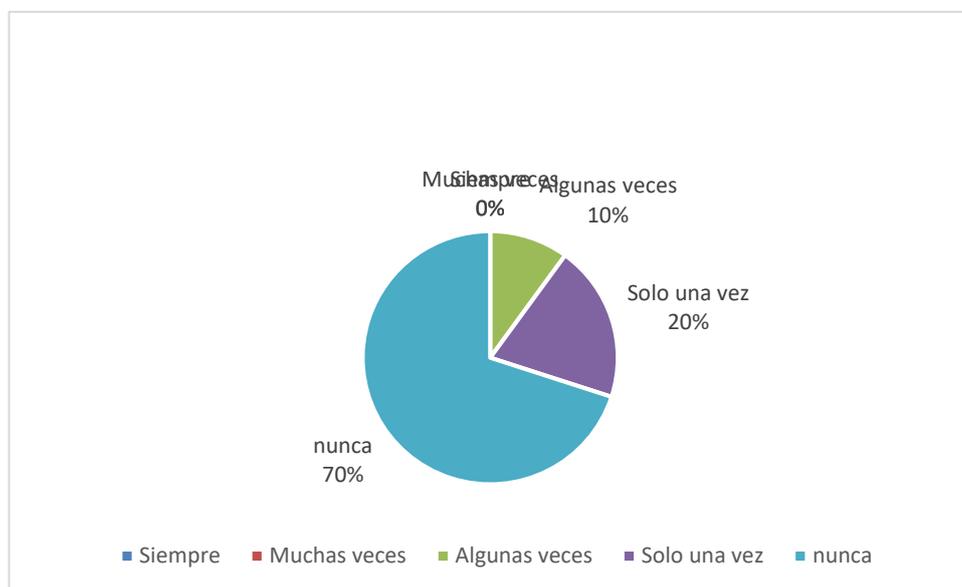


Fuente; Coello (2021)

En este caso, los cambios de horario son casi nulos, o ninguno dentro de un largo periodo.

14. por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?

Figura 15. Planificación laboral



Fuente; Coello (2021)

En este caso, la variación del salario a sus trabajadores dentro de un largo periodo, es poco probable que varié mucho, ya que las funciones dadas cada personal son esenciales para el funcionamiento de la empresa.

Cuadro 10. Tabla de resumen

Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo una vez	nunca
¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	40%	20%	30%	0%	10%
¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	0%	20%	40%	0%	40%
¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	10%	40%	20%	20%	10%
¿Tienes que trabajar muy rápido?	20%	20%	40%	0%	20%
¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	20%	40%	30%	0%	10%
¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	40%	10%	30%	0%	20%
¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	10%	0%	10%	0%	80%
¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	40%	30%	20%	10%	0%
¿Te sientes comprometido con tu profesión?	40%	10%	30%	10%	10%
¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	20%	20%	10%	40%	10%
Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿consideras que puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	10%	10%	50%	10%	20%
¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	10%	30%	30%	10%	20%
por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	50%	30%	20%	10%	0%

por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?	0%	20%	10%	40%	30%
--	----	-----	-----	-----	-----

Resumen de encuesta Elaborado por: Sánchez Coello Juliana Gabriela

Mediante el uso de la encuesta se pudo determinar muchos parámetros que ayudan a tener un claro panorama de qué tipo de ambiente, condiciones, y medios disponen los trabajadores para realizar sus actividades diarias, se determina que el ambiente laboral, precipita a los trabajadores a experimentar estrés laboral en sus puestos de trabajo.

La empresa cuenta con 3 consultorios, todo el personal tiene una actividad específica y actividades relacionadas al funcionamiento básico de la empresa, contando así con un personal enfocado en múltiples funciones para cubrir los requerimientos de los clientes. Todos los trabajadores están involucrados directamente con el funcionamiento de los consultorios necesitando de su atención fija en todo momento.

Este ambiente laboral le afecta a todo el personal que labora dentro de la empresa, restringiendo sus actividades a solo las actividades que les corresponden y las actividades adicionales que se requieren ocasionalmente. Algunos fuertes factores que afectan la relación laboral es la exclusión social, Falta de respeto entre personal, acoso sexual e inseguridad laboral.

Contando con un deficiente control administrativo, ya que no se cuenta con área de talento humano, administrativa o de ventas.

Ya que cada empleado cumple con un rol diferente, al presentarse un problema, deben buscar soluciones o reportar a un superior de manera urgente, no se cuenta con un compañero para consultas por

actividades nuevas.

Identifica una serie de factores básicos de éxito en sus evaluaciones:
Para una efectiva reducción eliminación de riesgos es necesario una evaluación de riesgos detallada.

Debe existir una fuerte motivación e implicación por parte de todas las partes implicadas (empresarios, comités de dirección de trabajadores, directivos y empleados, recursos humanos, departamento financiero y agentes de prevención, sindicatos)

Entre los diferentes agentes participantes debe existir cooperación y confianza.

Se debe realizar un buen análisis de buenas prácticas y posibles soluciones efectivas, así como de las innovaciones tecnológicas y científicas disponibles.

No deben existir dificultades en cuanto falta de recursos económicos o un balance negativo de costes beneficios en la intervención.

Cuadro 11. 5W2H

QUÉ	CÓMO	QUIÉN	CUÁNDO		POR QUÉ	CUÁNTO
			INICIO	FIN		
MEJORAR EN EL RENDIMIENTO LABORAL PARA EVITAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES QUE AFECTAN AL PERSONAL DE LA EMPRESA CLIENTECENTER	Proponer plan de mejora en el ambiente laboral para minorar los riesgos psicosociales y evitar las consecuencias a corto y largo plazo.	Juliana Sánchez Coello	6/8/2021	18/8/2021	El problema se da porque el ambiente laboral al que se someten los trabajadores de ClienteCenter en muy monótono y tiende a ser muy disfuncional la administración de los roles en cada puesto de trabajo.	\$ 0
	Fundamentar teóricamente mediante consulta bibliográfica sobre los riesgos psicosociales que afectan el rendimiento laboral.		8/8/2021	20/8/2021		\$ 0
	Diagnosticar cuales son las principales causas de los riesgos psicosociales.		20/8/2021	25/8/2021		\$ 0
	Diseñar un plan de mejora para evitar los riesgos psicosociales.		25/8/2021	10/8/2021		\$ 0
			20/8/2021	20/8/2021		\$ 0

Elaborado por: Sánchez Coello Juliana Gabriela

4.2. Plan de mejora para evitar los riesgos psicosociales.

Las actividades que se mencionan a continuación están diseñadas para mitigar los riesgos psicosociales, no obstante estas actividades pueden ser modificadas de acuerdo con la necesidad de la organización, siempre y cuando se cuente con el asesoramiento psicológico respectivo, las actividades están diseñadas en específico para los riesgos psicosociales con mayor exposición como son exigencias psicológicas, inseguridad y estima de los trabajadores de la empresa ClienteCenter, de igual manera cada actividad está diseñada desde una perspectiva psicológica que ayudará en gran parte no solo al mejoramiento en la calidad humana de los colaboradores, sino también en su desempeño laboral.

Con el objetivo de evitar los riesgos psicosociales. Se recomienda realizar actividades relacionadas con:

- Establecer el horario para realizar pausas activas
- Capacitación sobre control de tiempos y movimientos
- Balance entre lo emocional y lo laboral (charla psicológica)
- Charla de los Riesgos Psicosociales

Cabe recalcar que:

- La evaluación psicosocial no es, en sí misma, una intervención ni resuelve la exposición a los riesgos.
- Buscar consenso sobre la necesidad de actuar preventivamente (entre dirección, trabajadores/re presentantes, SP).
- Incluir la intervención psicosocial en los procedimientos preventivos de la empresa, introducirla en la actualización del Plan de prevención.
- Introducir procedimientos que garanticen ciertas condiciones psicosociales de trabajo (recoger medidas preventivas en la negociación colectiva, implantar códigos de buenas prácticas, etc.).

- Asignar papel a las distintas áreas de la estructura en la definición, aplicación y seguimiento de medidas.

Seguir principios para prevenir riesgos:

- Priorizar las medidas de prevención en origen, actuar sobre las condiciones de trabajo (básicamente organizativas) que generan la exposición a riesgo psicosocial.
- Aplicar acciones de protección y/o terapéuticas como complemento de las anteriores.
- No utilizar la ausencia de evaluación psicosocial como disculpa para la inacción: a veces con la identificación es suficiente

CONCLUSIONES

En base a los objetivos para lograr proponer plan de mejora en el ambiente laboral para mejorar los riesgos psicosociales y evitar las consecuencias a corto y largo plazo. Una vez identificados los riesgos, corresponde planificar la actividad preventiva, no atendiendo a criterios meramente técnicos, sino a principios de política empresarial y de gestión del personal. Se trata de incidir sobre estilos de dirección y métodos de trabajo, sobre medidas educativas y culturales, formando a todos los sujetos implicados en la organización en habilidades comunicativas o de relación interpersonal que, además de evitar un ambiente de trabajo hostil, les permita identificar a tiempo los factores premonitorios y evitar por lo tanto que se desarrollen.

1. Es primordial fundamentar teóricamente mediante consulta bibliográfica sobre los riesgos psicosociales que afectan el rendimiento laboral, entre las recomendaciones prácticas a la hora de hacer intervención psicosocial, es importante no solo realizarlas desde el punto de vista del cumplimiento de la ley, sino también desde el aspecto preventivo, por lo que es imprescindible llevar a cabo una investigación de todos los factores que influyen, es bueno contar con un área de Bienestar social para la gestión de

este tipo de amenazas.

2. Referente al objetivo de diagnosticar cuales son las principales causas de los riesgos psicosociales, mediante la encuesta se dedujo que los resultados obtenidos de exigencias psicológicas indican que la población se encuentra en un intervalo desfavorable, la población trabajadora con más exposición son los operarios del área técnica incluido los supervisores, por lo tanto, se encuentra afectado el logro de sus actividades y objetivos laborales, siendo la principal causa para la rotación del personal.

3. La inseguridad forma parte de los riesgos psicosociales y es claro manifestar que esta dimensión va más allá de la inseguridad contractual, para incluir la inseguridad sobre otras condiciones de trabajo: cambios de jornada y horario de trabajo, salario y forma de pago, movilidad funcional o de departamento contra la voluntad de los trabajadores, la alta inseguridad en el trabajo supone una situación de riesgo para la salud, la inseguridad genera un ambiente no tan favorable para el individuo, el pensar o visualizar sobre situaciones que le generen conflictos personales afecta notablemente su desempeño laboral. En lo referente a la rotación del personal juega un papel importante la satisfacción que tenga el colaborador, y esto dependerá significativamente del grado en que los riesgos psicosociales estén presentes dentro del puesto de trabajo y de la organización, sin duda alguna, cuando una persona no se siente satisfecho o a gusto en su puesto de trabajo, la primera idea que tiene en mente es abandonar su trabajo y buscar uno mejor, que le proporcione las seguridades necesarias, con una buena remuneración, cerca de su lugar de residencia, y en horarios mucho más flexibles, a raíz de estas causas se genera la rotación del personal. Los ambientes saludables y la buena condición de salud de los colaboradores es responsabilidad de toda la organización y son factores determinantes en el buen desempeño de sus actividades y para el rendimiento de las organizaciones.

RECOMENDACIONES

1. En el proceso de inducción del puesto de trabajo, enfatizar los objetivos a cumplirse, las funciones y su alcance con instrucciones claras y precisas, generar una política de comunicación para que el trabajador exponga con seguridad y libertad sus puntos de vista.
2. Mejorar los medios de información a los trabajadores, jornadas laborales, vacaciones disponibles.
3. Apertura de espacios para formación en factores psicosociales en los programas de todos los niveles de la formación preventiva.

BIBLIOGRAFÍA

ARIAS. (2012). *EL PROYECTO DE INVESTIGACION*.

BERNAL. (2010).

CEPAL. (2016). Perspectivas económicas en sudamerica. *NU CEPAL*, 79 - 87. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43513/1/LEO2018_es.pdf

Chiavenato, I. (2001). *PROCESO ADMINISTRATIVO*.

Hayes, B. (1995). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1233/ING_479.pdf

Lijó, B. (14 de septiembre de 2011). Obtenido de <https://www.hablandodeciencia.com/articulos/2011/09/14/autobus-de-transito-rapido-2/>

Lopez, J. F. (2017). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>

Moràn , H. (2001). *Etimología de las palabras*. Obtenido de [http://etimologias.dechile.net/?proceso#:~:text=La%20palabra%20proceso%20viene%20del,marchar%20hacia%20adelante%2C%20avanzar\).&text=Tambi%C3%A9n%20el%20verbo%20latino%20cessare,%C3%A9l%20tenemos%20cesar%20y%20cejar](http://etimologias.dechile.net/?proceso#:~:text=La%20palabra%20proceso%20viene%20del,marchar%20hacia%20adelante%2C%20avanzar).&text=Tambi%C3%A9n%20el%20verbo%20latino%20cessare,%C3%A9l%20tenemos%20cesar%20y%20cejar).

Perez, D. G. (2001). *GESTION ADMINISTRATIVO*.

TAMAYO, T. Y. (1997). *El Proceso de la Investigación científica*.

Valdivia, A. (2014). *La calidad de la imagen urbana*. Lima. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5001892.pdf>

Villanueva, J. (2016). *Sobre la complejidad en torno a Edgar Morin*. Obtenido de https://www.nonopp.com/ar/filos_educ/00/Morin_complejidad.htm

Vogt. (2004). *SASTIFACION DE LOS USUARIOS*.

Anexos

Encuesta.

Objetivo: determinar muchos parámetros que ayudan a tener un claro panorama de qué tipo de ambiente, condiciones, y medios disponen los trabajadores para realizar sus actividades diarias

¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?
¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?
¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?
¿Tienes que trabajar muy rápido?
¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?
¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?
¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?
¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?
¿Te sientes comprometido con tu profesión?
¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?
Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?
¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?
por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?
por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?

Los cuales pueden seleccionar el tipo de frecuencia:

Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo una vez	nunca
---------	--------------	---------------	--------------	-------