



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN,  
HUMANAS Y TECNOLOGÍAS.**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA,  
ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y FAMILIAR**

**TÍTULO:**

**“RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE  
LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y AUXILIARES DE SERVICIO DE  
LA FISCALÍA DE LA PROVINCIA DE PASTAZA, EN EL CUARTO  
TRIMESTRE DEL AÑO 2014”**

**Trabajo presentado como requisito para obtener el título de licenciadas en Psicología  
Educativa, Orientación Vocacional y Familiar.**

**AUTORAS:**

**CENTENO NARVÁEZ JOSELYN BELÉN.  
MONTENEGRO BRITO PAMELA KATHERINE.**

**COAUTOR:**

**DR. VINICIO PAREDES**

**RIOBAMBA-ECUADOR.**

**2016**

## **ACEPTACIÓN DEL TUTOR.**

YO, DR. VINICIO PAREDES, COAUTOR DE LA TESIS Y DOCENTE DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGÍAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO.

CERTIFICA:

Que el presente informe de investigación “RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y AUXILIARES DE SERVICIO DE LA FISCALÍA DE LA PROVINCIA DE PASTAZA, EN EL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2014” he asesorado la Tesis de Grado de las señoritas: **CENTENO NARVÁEZ JOSELYN BELÉN Y MONTENEGRO BRITO PAMELA KATHERINE** para optar el título de licenciadas en **PSICOLOGÍA EDUCATIVA, ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y FAMILIAR**

.....  
**Dr. Vinicio Paredes**

## **MIEMBROS DEL TRIBUNAL**

“RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y AUXILIARES DE SERVICIO DE LA FISCALÍA DE LA PROVINCIA DE PASTAZA, EN EL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2014”. Trabajo presentado para optar por el título de Licenciada en Psicología Educativa, Orientación Vocacional y Familiar.

Aprobado en el nombre de la Universidad Nacional de Chimborazo por el siguiente tribunal examinador a los..... días del mes de..... del año 2016.

Msc. Juan C. Marcillo

---

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

Dr. Vinicio Paredes

---

**COAUTOR DE TESIS**

Dr. Patricio Guzmán

---

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

**NOTA:** .....

## **DERECHOS DE AUTORÍA**

Nosotras, **CENTENO NARVÁEZ JOSELYN BELÉN** portadora de la cédula de identidad 0603824830, y **MONTENEGRO BRITO PAMELA KATHERINE** portadora de la cédula de identidad 0603930488, declaramos ser responsables de las ideas, resultados y propuestas planteadas en el presente trabajo de investigación sobre “RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y AUXILIARES DE SERVICIO DE LA FISCALÍA DE LA PROVINCIA DE PASTAZA, EN EL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2014” y que el patrimonio intelectual del mismo, pertenece a la Universidad Nacional de Chimborazo.

-----  
**Joselyn Belén Centeno Narváez.**

**C.C: 060382483-0**

-----  
**Pamela Katherine Montenegro Brito.**

**C.C: 060393048-8**

## **DEDICATORIA**

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor, a mis padres por apoyarme todo el tiempo de manera incondicional, a mi esposo por brindarme apoyo, comprensión y a mi amado hijo quien fue pilar fundamental para alcanzar esta meta, que con su amor y paciencia me dio fuerzas para culminar. A mis maestros que me brindaron su amistad y sobre todo aportaron en mí, sus conocimientos que me sirvieron mucho para crecer como profesional y persona.

**Joselyn Belén Centeno Narváz**

Dedico esta tesis a mis padres, pilares fundamentales en mi vida, por su ejemplo de tenacidad y lucha insaciable, que han hecho de mí perseverante al momento de construir este anhelado sueño, a mis hermanas, quienes han sido mis amigas y confidentes de vida, a mi sobrina, mi pequeño ángel, a quien amo con mi alma, a mi novio compañero de sueños y metas, personas que le agradeceré eternamente a Dios por haberlos hecho parte de este caminar.

**Pamela Katherine Montenegro Brito.**

## **RECONOCIMIENTO**

A nuestra alma máter la Universidad Nacional de Chimborazo, Facultad de Ciencias de la Educación Humanas y Tecnologías, Carrera de Psicología Educativa, por dotarnos de los conocimientos y el afianzamiento axiológico para nuestro desarrollo dentro de la vida profesional y personal.

A nuestros docentes, quienes supieron guiarnos e impartir sus conocimientos, experiencias, con el fin de lograr profesionales con alto sentido humano y ético, edificando en nosotros un alto grado de respeto y responsabilidad en nuestra noble y encomendada profesión.

JOSELYN BELÉN CENTENO  
NARVÁEZ.  
C.C: 060382483-0

PAMELA KATHERINE MONTENEGRO  
BRITO.  
C.C: 060393048-8

# ÍNDICE GENERAL

PORTADA I	
ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	II
MIEMBROS DEL TRIBUNAL.....	III
DERECHOS DE AUTORÍA.....	IV
DEDICATORIA.....	V
RECONOCIMIENTO.....	VI
ÍNDICE GENERAL.....	VII
ÍNDICE DE CUADROS.....	XIII
ÍNDICES DE GRÁFICOS.....	XIV
RESUMEN.....	XV
SUMMARY.....	XVI
INTRODUCCIÓN.....	XVII
CAPÍTULO I.....	1
1. MARCO REFERENCIAL.....	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2

1.3.	OBJETIVOS .....	2
1.3.1.	GENERAL.....	2
1.3.2.	ESPECÍFICOS:.....	2
1.4.	JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL PROBLEMA.....	3
CAPÍTULO II .....		5
2.	MARCO TEÓRICO .....	5
2.1.	ANTECEDENTES DE INVESTIGACIONES ANTERIORES CON RESPECTO DEL PROBLEMA QUE SE INVESTIGA.....	5
2.2.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	5
2.2.1.	FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	5
2.2.2.	FUNDAMENTACIÓN PSICOLÓGICA .....	6
2.2.3.	FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA.....	6
2.2.4.	FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA.....	7
2.2.5.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA. ....	7
2.2.5.1.	Origen de los riesgos psicosociales .....	7
2.2.5.2.	Riesgos psicosociales.....	8
2.2.5.3.	Diferenciación entre: Factores psicosociales laborales, factores psicosociales y riesgos psicosociales.....	10
2.2.5.4.	Factores psicosociales en el trabajo. ....	10
2.2.5.5.	Factores y riesgos psicosociales derivados del trabajo. ....	11
2.2.5.6.	Riesgos psicosociales emergentes en el trabajo.....	14
2.2.5.7.	Factores de los riesgos psicosociales .....	16

2.2.5.8.	Factores organizacionales .....	16
2.2.5.9.	Factores relacionados con la organización y gestión del trabajo.....	16
2.2.5.10.	Factores organizacionales que influyen en el estrés del trabajo .....	19
2.2.5.11.	Clima organizacional .....	21
2.2.5.12.	Tipos de ambientes organizacionales.....	23
2.2.5.13.	Clima organizacional como factor fundamental para la prevención de riesgos psicosociales .....	23
2.2.5.14.	Factores que repercuten en clima organizacional. ....	24
2.2.5.15.	Diferencias entre eficacia y eficiencia .....	26
2.2.5.16.	Factores económicos.....	27
2.2.5.17.	Ingresos insuficientes, fuente de frustración.....	28
2.2.5.18.	Deudas económicas.....	28
2.2.5.19.	Factores familiares.....	30
2.2.5.20.	Causas más habituales de conflicto .....	30
2.2.5.21.	Factores de riesgo familiar.....	31
2.2.5.22.	El lugar de trabajo adaptado a la familia .....	32
2.2.5.23.	Campo laboral e independencia familiar .....	33
2.2.5.24.	Factores de riesgo en la familia .....	33
2.2.5.25.	Factores fisiológicos .....	35
2.2.5.26.	Definición y generalidades del estrés .....	35
2.2.5.27.	Fases del estrés.....	36
2.2.5.28.	Estrés laboral.....	37
2.2.5.29.	Distrés y eustrés .....	44

2.2.5.30.	Factores psicológicos.....	45
2.2.5.31.	Breve reseña histórica del desempeño laboral.....	51
2.2.5.32.	Desempeño laboral.....	52
2.2.5.33.	Importancia de la formación y el desarrollo del desempeño laboral del empleado.....	53
2.2.5.34.	Desempeño laboral inadecuado.....	53
2.2.5.35.	El trabajo de la mujer en el siglo XX.....	54
2.2.5.36.	El ideal de femineidad.....	55
2.2.5.37.	Elementos que influyen el desempeño laboral.....	56
2.2.5.38.	Factores que influyen en el desempeño laboral.....	57
2.2.5.39.	El rendimiento en el trabajo.....	59
2.2.5.40.	El absentismo y la movilidad laboral.....	59
2.2.5.41.	Consumo de tabaco y alcohol.....	60
2.2.5.42.	Afecciones somáticas y crónicas.....	61
2.3.	Definiciones de términos básicos.....	63
2.4.	VARIABLES.....	65
2.4.1.	INDEPENDIENTE.....	65
2.4.2.	DEPENDIENTE.....	65
2.5	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	66
CAPÍTULO III.....		67
3.	MARCO METODOLÓGICO.....	67

3.1.	Método científico.....	67
3.2.	Tipo de la Investigación.....	67
3.4.	Tipo de Estudio.....	68
3.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	68
3.5.1.	Población .....	68
3.5.2.	Muestra .....	68
3.6.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	68
3.6.1.	Técnica.....	68
3.6.2.	Instrumento. ....	68
3.7.	TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS. ....	69
3.5.1.	DATOS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y AUXILIARES DE SERVICIO. ....	70
CAPÍTULO IV .....		83
4.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	83
4.1.	CONCLUSIONES .....	83
4.2.	RECOMENDACIONES.....	84
BIBLIOGRAFÍA .....		85
LINFOGRAFÍA .....		87
ANEXOS .....		XVIII

ANEXO N. 1 INVITACIÓN .....	XIX
ANEXO N. 2 BIENVENIDA.....	XX
ANEXO N. 3. CUESTIONARIO DE RIESGOS PSICOSOCIALES.....	XX
ANEXO N. 4 CUADRO DE RESUMEN DE RESULTADOS .....	XXIV
ANEXO N. 5 CUADRO DE RESUMEN .....	XXVII

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N. 1 ¿Considera que tiene responsabilidades pesadas y numerosas? .....	70
CUADRO N. 2 Las condiciones de trabajo en general son adecuadas .....	71
CUADRO N. 3 Existe tensión con los subordinados .....	72
CUADRO N. 4 Le alcanza el tiempo de trabajo para tener al día sus funciones .....	73
CUADRO N. 5 Cree que la remuneración es acorde a las funciones.....	74
CUADRO N. 6 Conflictos familiares que no aportan al descanso compensatorio .....	75
CUADRO N. 7 Ha sufrido desengaños amorosos .....	76
CUADRO N. 8 Tiene dolores permanentes de: espalda, cabeza, mano, hombro, etc .....	77
CUADRO N. 9 Sufre de obesidad y desnutrición .....	78
CUADRO N. 10 Consume tabaco, alcohol o drogas para aliviar la tensión o nervios ...	79
CUADRO N. 11 Siente que presenta timidez o falta de confianza en sí mismo .....	80
CUADRO N. 12 Tiene sentimientos continuos de angustia, preocupación o tristeza.....	81
CUADRO N. 13 Le gustaria rcibir apoyo psicológico .....	82

## ÍNDICES DE GRÁFICOS

GRÁFICO N. 1 ¿Considera que tiene responsabilidades pesadas y numerosas? .....	70
GRÁFICO N. 2 Las condiciones de trabajo en general son adecuadas.....	71
GRÁFICO N. 3 Existe tension con los subordinados.....	72
GRÁFICO N. 4 Le alcanza el tiempo de trabajo para tener al día sus funciones.....	73
GRÁFICO N. 5 Cree que la remuneración es acorde a las funciones .....	74
GRÁFICO N. 6 Conflictos familiares que no aportan al descanso compensatorio.....	75
GRÁFICO N. 7 Ha sufrido desengaños amorosos .....	76
GRÁFICO N. 8 Tiene dolores permanentes de: espalda, cabeza, mano, hombro, etc ....	77
GRÁFICO N. 9 Sufre de obesidad y desnutrición.....	78
GRÁFICO N. 10 Consume tabaco, alcohol o drogas para aliviar la tensión o nervios...	79
GRÁFICO N. 11 Siente que presenta timidez o falta de confianza en sí mismo .....	80
GRÁFICO N. 12 Tiene sentimientos continuos de angustia, preocupación o tristeza ....	81
GRÁFICO N. 13 Le gustaria rcibir apoyo psicológico .....	82

## RESUMEN

Los riesgos psicosociales han influido en los trabajadores de la Fiscalía de Pastaza; el planteamiento de la problemática fue determinar la manera en que los riesgos psicosociales afectan el desempeño laboral; se utilizó los métodos Inductivo- Deductivo, considerando las relaciones de causalidad, esta investigación parte de hechos generales para llegar a situaciones particulares, analítico – sintético, considerando que parte de la desintegración de cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual y luego de forma global; el diseño de investigación es de campo, la información se obtuvo en el lugar que se menciona en la investigación; la metodología que se utilizó fue la toma de encuesta a las personas que laboran en dicho establecimiento público, para obtener datos sobre el tema investigado en base a los factores, organizacionales, económicos, familiares, fisiológicos y psicológicos para cumplir con los objetivos planteados, se pudo evidenciar que los riesgos psicosociales sí influyen en el desempeño laboral de los trabajadores. El tipo de investigación es explicativa y descriptiva; cuya población fue de 34 servidores públicos y auxiliares de servicio de la Fiscalía de la provincia de Pastaza. Finalmente se intenta llegar a determinar si existe una relación con la problemática establecida, sobre los riesgos psicosociales y la manera en que influyen en el desempeño laboral de los servidores públicos y auxiliares de servicio, el desempeño laboral puede verse afectado por la sobrecarga de trabajo, la falta de compañerismo, trayendo como consecuencia estrés, fatiga, angustia, consumo de tabaco, alcohol y otras sustancias, ocasionando problemas sociales y familiares, de tal manera es necesario que se establezca la adecuada administración del tiempo de ocupación en sus funciones en el que los empleados y trabajadores puedan ser partícipes de actividades de desfogue que permitan la eliminación de estresores.

## SUMMARY

Psychosocial risks have affected workers of the District Attorney's Office of Pastaza. The ploy to the problem was to determine how psychosocial risks affect job performance. The inductive – deductive methods are used, considering causality. This study focuses on general facts in order to reach specific situations. It is also analytical- synthetic; considering that it initiates from the disintegration of each portion, and later the individual and global study. This is a field research, and the information was obtained at the place previously mentioned. The methodology used included taking survey of people working in this public setting. This allowed to obtain data on different factors; organizational, economic, family, psychosocial, psychological to meet the objectives. It was evident that psychosocial risks to affect job performance in workers. The research is descriptive and explanatory. The study population was 34 public servants and auxiliary service personnel form the Prosecutor office of Pastaza Provence.

Finally, it is necessary to determine if a relationship exists whit the established problem; psychosocial risks and how they affect job performance of public servants and auxiliary service personnel. Job performance can be affected by work overload and lack of companionship, consequently, resulting in stress, fatigue, anxiety, smoking, alcohol and other substances, causing social and family problems. It is necessary to assign adequate time to workers so as to vent and eliminate stress factors.

## INTRODUCCIÓN

Inicialmente el término “riesgo psicosocial” podría denominarse igualmente a “estresor” o “fuente de estrés laboral”, es por esto que la elaboración del presente trabajo de investigación, parte del interés de conocer de qué manera afectan los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los Servidores Públicos y Auxiliares de Servicio, estos tienen sus raíces en el complejo ámbito de la organización, así, hoy en día las condiciones laborales pueden exigir altos niveles de atención, concentración, elevada responsabilidad, sobrecarga de trabajo incrementando la carga mental, monotonía, ausencia en su entorno familiar, traduciéndose a ritmos elevados y acelerados, es necesario entonces tener una consideración global de las condiciones de trabajo.

Es necesario determinar cómo esto afecta al cumplimiento, desarrollo de las capacidades y aptitudes del ser humano dentro de una organización, el exceso de exigencias psicológicas, la falta de apoyo social, calidad de liderazgo y las escasas compensaciones pueden ser causas para un desempeño deficiente, debido a que se enfrenta a fuentes de estrés que de una u otra forma no aportan a un buen ambiente o clima de ejecución de las labores cotidianas de un trabajador.

Finalmente el origen de dichos estresores, debe tomarse en cuenta en cualquier organización gubernamental o no, en lo que respecta a los métodos, producción del trabajo, administración del tiempo, descansos compensatorios, etc., lo cual nos permitirá llegar a una evaluación de los daños que causan frente al desempeño laboral y las condiciones de salud.

Para esto el trabajo se ha dividido en capítulos:

**En el capítulo I.** consta el Marco Referencial, que está compuesto de planteamiento del problema, formulación del problema, objetivo general, objetivos específicos, justificación e importancia del tema.

**En el capítulo II,** se presenta el Marco Teórico, que está compuesto de antecedentes de la investigación, en las que se mencionan las fundamentaciones que orientan el trabajo investigativo, definiciones de términos, variables de la investigación y operacionalización de las variables, técnicas de recolección de información y técnicas de procesamiento de datos investigados.

**En el Capítulo III,** figura del marco metodológico, que está compuesto del diseño de la investigación, problemas y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y técnicas de procesamiento análisis de interpretación.

**En el capítulo IV,** se expone las conclusiones y recomendaciones, bibliográficas y anexos.

# CAPÍTULO I

## 1. MARCO REFERENCIAL

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Es evidente que en la actualidad a nivel mundial los Riesgos Psicosociales hacen referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en el Desempeño Laboral, que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, mismas que tienen la capacidad para afectar al bienestar (organizacional, económico, familiar, físico, psíquico o social) de los Servidores Públicos y Auxiliares de Servicio.

Según la Organización Mundial de la Salud, los riesgos psicosociales “consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajador, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo” (OMS, 1984).

Cuando en una institución se produce una inestabilidad entre los factores humanos y las condiciones de trabajo, el trabajador crea sentimientos de desconfianza en sí mismo, disminuye la motivación, la capacidad de trabajo y decae su bienestar integral. Un desequilibrio entre las oportunidades y las exigencias ambientales, por un lado, y las necesidades, aptitudes y aspiraciones del trabajador, por otro lado, producen reacciones de tipo diferente.

Las consecuencias perjudiciales de los riesgos psicosociales, que tienen los servidores públicos y auxiliares de servicio sobre el desempeño laboral, hacen referencia a alteraciones fisiológicas y psicosomáticas (trastornos del sueño, estrés, gastritis, etc.), psíquicas (falta de atención, alteración de los procesos afectivos y cognitivos, etc.). Esto crea disfunciones en la institución dándose un aumento del absentismo, disminución del

rendimiento laboral, problemas de relación, desmotivación, mayor número de accidentes, averías, etc.

En la Fiscalía de la Provincia de Pastaza pueden existir factores que influyan en el desempeño laboral, afectando el cumplimiento de sus tareas profesionales, debido a que están expuestos a niveles de estrés.

Por esta razón se vio la necesidad de conocer el nivel de influencia de los riesgos psicosociales dentro del desempeño laboral, debido a diversos factores que interfieren en el trabajo de los servidores públicos y auxiliares de servicio de la Fiscalía de la Provincia de Pastaza.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

¿De qué manera los riesgos psicosociales afectan el desempeño laboral de los servidores públicos y auxiliares de servicio de la Fiscalía de la provincia Pastaza, en el cuarto trimestre del año 2014?

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. GENERAL.**

**verbo** los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los servidores públicos y auxiliares de servicio de la Fiscalía de la provincia de Pastaza, en el cuarto trimestre del año 2014.

### **1.3.2. ESPECÍFICOS:**

- ✓ Determinar los riesgos psicosociales de los servidores públicos y auxiliares de servicio de la Fiscalía de la provincia de Pastaza, en el cuarto trimestre del año 2014.

- ✓ Conocer el desempeño laboral de los servidores públicos y auxiliares de servicio de la provincia de Pastaza, en el cuarto trimestre del año 2014.
- ✓ Relacionar los riesgos psicosociales con el desempeño laboral de los servidores públicos y auxiliares de servicio de la Fiscalía de la provincia de Pastaza, en el cuarto trimestre del año 2014.

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL PROBLEMA**

Una de las situaciones más apremiantes que tienen las instituciones públicas son los riesgos psicosociales.

En la actualidad el aumento de estrés, falta de administración del tiempo en el empleo de las distintas ocupaciones, fatiga, consumo de tabaco, alcohol, son factores laborales que predisponen a los empleados a padecer alguna dificultad física o mental.

Los factores psicosociales (carga de trabajo, frustración, divorcio, cambios de apetito, irritabilidad, pensamientos negativos) pueden convertir al empleado en blanco directo de problemas psicológicos y cuyo resultado pueden influir en el desempeño laboral.

Todo lo anterior permite realizar un estudio urgente de la existencia de algún problema en dicho ambiente de trabajo, a fin de dar soluciones prácticas, a estos.

El interés científico de la presente investigación, se basa en la importancia de demostrar cómo influye los riesgos psicosociales dentro del desempeño laboral de los servidores públicos y auxiliares de servicio de la Fiscalía de la provincia de Pastaza, que por tratarse de empleados del área pública se consideran más susceptibles a sufrir o padecer dichos problemas debido a la demanda de trabajo que dichos cargos ameritan.

El interés investigativo, el esfuerzo humano, ético y profesional, determina, relaciona y conoce sobre la problemática planteada, como una alternativa viable debido a que la población se encuentra al alcance de la investigación gracias a una invitación hecha por la Fiscalía General para la provincia de Pastaza.

La elaboración de esta tesis, sobre los riesgos psicosociales dirigido a empleados de la Fiscalía de la provincia de Pastaza, contribuirá al conocimiento y determinación del desempeño laboral y los factores que influyen en la productividad, de cada uno de las personas que trabajan en dichas dependencias gubernamentales.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIONES ANTERIORES CON RESPECTO DEL PROBLEMA QUE SE INVESTIGA.

Una vez revisado los archivos de la biblioteca existente en la Universidad Nacional de Chimborazo, de la Universidad Estatal de Pastaza y de la Fiscalía de la Provincia de Pastaza, no se encontró trabajos similares al tema de investigación, por lo que consideramos que este trabajo es inédito.

#### 2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

##### 2.2.1. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

De acuerdo a la teoría del Materialismo Dialéctico **“...la sociedad es parte de la realidad objetiva, está sujeta a las leyes generales de la naturaleza y solo puede ser entendida a través de la interacción de los conocimientos adquiridos con la aplicación de la práctica permanente.”** (Lenin, 1986)

En este sentido la presente tesis tiene su fundamento en los preceptos del Materialismo Dialéctico por que tienen las ideas un origen físico, considerando que los riesgos psicosociales son parte de la realidad y el entorno, debido a que esta teoría también se apoya en los datos, para los resultados y avances de las ciencias, su esencia se mantiene en correspondencia y en vigencia con la orientación progresista del pensamiento de los servidores públicos y auxiliares de servicio dentro de su desempeño laboral.

### **2.2.2. FUNDAMENTACIÓN PSICOLÓGICA**

Tomando la teoría psicosocial de Erikson que expresa **“...cada una de las etapas de la vida se ve marcada por un conflicto que es lo que permite el desarrollo del individuo. Cuando la persona resuelve cada uno de los conflictos esto le hace crecer psicológicamente”** (Erickson, 1930)

Podemos entender que la culminación exitosa de una etapa da lugar a una personalidad sana y a interacciones acertadas con los demás, esto puede ayudar a que las personas tengan un buen desempeño laboral en cualquier área de trabajo así como una orientación psicosocial, puesto que la teoría de Erikson presenta una resolución evolutiva de conflictos y esto ayuda a que los Servidores Públicos y Auxiliares de Servicio mejoren su desempeño.

### **2.2.3. FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA**

Desde la perspectiva sociológica la presente investigación tiene su fundamento en el materialismo histórico que **“...la construcción de la sociedad se establece de acuerdo a las características estructurales determinadas por las condiciones de la distribución de los bienes de producción, este fenómeno da lugar a el comportamiento y las características de la forma de vida de los grupos humanos en todos los aspectos de su vida diaria”...** (Plejánov, 1960)

En este sentido las leyes que rigen el desarrollo social en cada momento histórico, condicionan las características de los seres humanos que se enfrentan a los enfoques y sistemas materialistas para el estudio de la producción social de los hombres que establecen determinadas relaciones necesarias de la historia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de acuerdo al materialismo histórico.

#### **2.2.4. FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA**

Esta investigación tiene su fundamento en la teoría del subjetivismo o psicologismo axiológico. **“centrado en el individuo, en la valorización de sus características, necesidades y actividades personales, por lo que predomina una proposición subjetivista de los valores de acuerdo a lo que se establece como bueno a nivel general y de acuerdo a los intereses de grupos ideológicamente específicos, negándole a la persona a ser lo que es.”** (Lagarda, 2005)

Los riesgos psicosociales y su incidencia en el desempeño laboral implican un contenido de carácter axiológico, en función que los valores son elementos importantes en la formación de los seres humanos tanto personal como profesional. Para marcar el carácter reductivo del pensamiento filosófico e incluir en los pensamientos valores, para de esta manera obtener un desempeño laboral positivo.

#### **2.2.5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.**

##### **2.2.5.1. Origen de los riesgos psicosociales**

El origen de estos riesgos tiene que ver con las estrategias de organización del trabajo. Es frecuente que estas estrategias impliquen tratar a los trabajadores de ambos géneros, como meros instrumentos laborales, ignorando que el aprendizaje y la autonomía, las relaciones sociales y la estabilidad son necesidades humanas básicas que se deben respetar en la institución pública. En la mayoría de las instituciones públicas, la organización del trabajo sigue basándose en viejos principios que limitan a las personas a obedecer órdenes y realizar tareas que otros han diseñado en las que no se tiene ninguna oportunidad de influencia. Finalmente las condiciones de trabajo cada vez, generan menos estabilidad y obstaculizan fuera de las instituciones públicas el control de nuestras vidas.

Desde los años sesenta, las investigaciones sobre estos factores han demostrado que el exceso de exigencias psicológicas, la falta de influencia y de desarrollo en el trabajo, la falta de apoyo social, calidad de liderazgo y las escasas compensaciones pueden ser nocivos para la salud, independientemente de la personalidad de los trabajadores o de sus circunstancias personales o familiares. (Peiro, 2001)

#### **2.2.5.2. Riesgos psicosociales.**

Podemos entender mejor la palabra psicosociales si la descomponemos, PSICO porque nos afecta a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente) y; SOCIAL porque su origen es social (determinadas características de la organización del trabajo). Los riesgos psicosociales son aquellas características de trabajo que funcionan como “estresores”, es decir, son las altas demandas en el trabajo combinaciones con los pobres recursos para afrontarlas, además de los estresores mencionados anteriormente existen estresores extraorganizacionales, es decir, aquellos que provienen de las características del empleado algunas de ellas no modificables por su origen y otras que evolucionan en el tiempo, también aspectos relacionados con las dificultades que en la sociedad actual se dan para poder compaginar con la vida social y la vida laboral. Por ello deberíamos hablar de:

- ✓ Edad
- ✓ Sexo
- ✓ Formación
- ✓ Ocupación/desempleo
- ✓ Vida familiar
- ✓ Experiencias traumáticas

De algunos de estos posibles estresores (edad. género), la edad es una aspecto que hay que tener en cuenta de cómo influye el envejecimiento en el desempeño profesional y como afectan las condiciones de trabajo a las personas “mayores”; en cuanto al género, una de

las cuestiones se mas se han abordado es la influencia de los factores psicosociales en el embarazo.

Los factores de riesgos psicosociales deben ser entendidos, como toda función que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con el medio próximo y con la sociedad que le rodea, por lo que no se constituye un riesgo hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando se desequilibra su relación con el trabajo o el entorno.

Por otra parte, los riesgos psicosociales, provocan tantos daños psicológicos como la disminución de la motivación laboral o bien la irritabilidad entre otros; con negativas en las organizaciones tales como: la disminución del rendimiento laboral o absentismo o siendo lo más grave un accidente en el trabajo.

Por último los factores psicosociales comprenden todos aquellos aspectos del sitio de trabajo y de contexto o entorno del mismo, por citar algunos:

- ✓ El clima o cultura de la organización,
- ✓ Las funciones laborables,
- ✓ Las relaciones interpersonales en el trabajo,
- ✓ El diseño y contenido de las tareas (variedad, significado, alcance, carácter repetitivo, etc.)

Entorno externo, es decir fuera de la organización, y a esto le agregamos características propias del individuo, personalidad y actitudes, cuyos factores podrían incidir en la aparición de estrés en el trabajo.

### **2.2.5.3. Diferenciación entre: Factores psicosociales laborales, factores psicosociales y riesgos psicosociales.**

- ✓ **Factores psicosociales laborales:** conjunto de percepciones y experiencias del empleado; interacciones en el trabajo, su medio ambiente, satisfacción necesidades, cultura y situación personal.
- ✓ **Factores psicosociales de riesgo:** condiciones organizacionales que poseen elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud física y psicológica del trabajador.
- ✓ **Riesgos psicosociales:** son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mental. (Factores y Riesgos Psicosociales, 2013)

### **2.2.5.4. Factores psicosociales en el trabajo.**

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Los factores psicosociales en el trabajo son complejas y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador, y abarcan muchos aspectos. Algunos de estos se refiere al trabajador individualmente, mientras que otros están ligados a las condiciones y medio ambiente del trabajo.

Otros se refieren a las influencias económicas y sociales ajenas al lugar de trabajo pero no repercuten en él. Respecto a los factores individuales o personales del trabajador, las capacidades y limitación de este en relación con las exigencias de su trabajo parecen ser primordiales, así como la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Las condiciones y medio ambiente de trabajo incluyen la tarea en sí, las condiciones físicas en el lugar de trabajo, las relaciones de los trabajadores con sus supervisores y las prácticas de la

administración. Los factores externos al lugar de trabajo, pero que guardan relación con las preocupaciones psicosociales en el trabajo, se derivan de las circunstancias familiares o de la vida privada de los elementos culturales, la nutrición, las facilidades transporte y la vivienda.

Se ha llevado a cabo sobre los aspectos psicosociales y los aspectos de trabajo, esencialmente en el contexto de evaluaciones de estrés y sus efectos adversos, como perturbaciones emocionales y problemas de comportamiento y del estado físico general. En consecuencia los factores psicosociales en el trabajo fueron considerados en gran medida desde un punto de vista negativo.

#### **2.2.5.5. Factores y riesgos psicosociales derivados del trabajo.**

Los factores psicosociales son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización, de la tarea, e incluso con el entorno; que afectan el desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. Los términos organización del trabajo y factores organizativos son intercambiables en el contexto laboral con factores psicosociales para señalar las condiciones de trabajo que conducen al estrés.

Los factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida de las personas. En el primer caso fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y bienestar.

En este caso hablamos de riesgo psicosocial, que es fuente de estrés laboral, o estresor, y que tiene el potencial de causar daño psicológico, físico, o social a los individuos

Los riesgos psicosociales con origen en la actividad laboral pueden estar ocasionados por un deterioro o disfunción en:

- ✓ **Las características de la tarea:** cantidad de trabajo, desarrollo de aptitudes, carencia de complejidad, monotonía o repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, precisión, responsabilidad, falta de autonomía, prestigio social de la tarea en la institución, etc.

- ✓ **Las características de la organización:** variables estructurales (tamaño y diferenciación de unidades, centralización, formalización), definición de competencias, estructura jerárquica, canales de comunicación e información, relaciones interpersonales, proceso de socialización y desarrollo de la institución, estilo de liderazgo, tamaño, etc.
- ✓ **Las características de empleo:** diseño del lugar, salario, estabilidad en el empleo y condiciones físicas del trabajo.
- ✓ **La organización del tiempo de trabajo:** duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en festivos, trabajos a turnos y nocturno, etc.
- ✓ **Carga de trabajo:** Es un conjunto de requerimientos psi físicos a los que se somete el trabajador a lo largo de su jornada laboral. De manera que la carga de trabajo, tanto física como mental, es un factor de riesgo presente en la actividad laboral.

La percepción de riesgo no se concreta siempre en percepción de riesgo físico, también puede ser riesgo psicológico (por ejemplo: despido, pérdida de estatus, pérdida de prestigio, etc.).

La exposición a este tipo de riesgos no deteriora necesariamente la salud del trabajador, aunque como su nombre indica son una fuente de riesgo, pues si el individuo utiliza unas estrategias de afrontamiento funcionales podrá manejar la situación laboral para eliminar el riesgo, o podrá modificar su comportamiento, sus cogniciones o sus emociones para adaptarse a la situación y convivir con ella. Por esto, es importante desarrollar programas de formación en materia de prevención junto a otro tipo de acciones dirigidas a eliminar las fuentes de riesgo. No obstante y debido a que no se ha demostrado que los riesgos psicosociales en el trabajo suele tener carácter crónico, la exposición a situaciones de riesgo psicosocial supone una tensión psicológica continua para todos los individuos.

La carga mental se produce cuando las exigencias cognitivas no se adaptan a la capacidad de respuesta del trabajador y se realiza un uso excesivo en tiempo y/o intensidad de

funciones cognitivas y aparece la fatiga mental, en la carga de trabajo mental distinguimos dos situaciones:

- ✓ **Sobrecarga de trabajo:** Se genera cuando el volumen de trabajo, la complejidad de la tarea y el tiempo disponible para realizarla, están por encima de la capacidad del trabajador para trabajar a la tarea.
- ✓ **Sobrecarga cuantitativa:** Volumen de trabajo excesivo.
- ✓ **Sobrecarga cualitativa:** Complejidad de la tarea excesiva, altas demandas intelectuales.
- ✓ **Subcarga del trabajo:** Se genera cuando el volumen de trabajo está muy por debajo del necesario para mantener el mínimo nivel de activación en el trabajador o la tarea no implica ningún compromiso mental resultando para el trabajador insuficiente y produciendo rechazo y estados similares a la fatiga.

El origen del problema en las situaciones de riesgo psicosocial no está en el individuo, sino que suele estar en el entorno que es de donde provienen dichas situaciones de riesgo debido a un mal diseño y ordenación del trabajo. Esto es, los riesgos psicosociales en el trabajo aparecen porque se generan unas condiciones laborales difíciles de tolerar para la mayoría de los trabajadores. Obviamente, podemos encontrar individuos que presentan unas cualidades personales superiores al resto de sus compañeros, pero no todos los seres humanos somos capaces de batir un récord olímpico. Por ello, es necesario evaluar el entorno e intentar modificarlo para generar unas condiciones de trabajo adecuadas para el trabajador normal que debe desempeñar el puesto.

Por este motivo, las condiciones laborales de exposición crónica a riesgos psicosociales van más allá de ser un problema individual, y pueden constituir un verdadero problema de salud pública cuando su tasa de prevalencia e incidencia resulta alta. La promoción de la salud laboral es una estrategia de intervención importante para fomentar la salud de los trabajadores y, consecuentemente, de la población. (Empleo, 2011).

### **2.2.5.6. Riesgos psicosociales emergentes en el trabajo**

En las últimas décadas, han llevado a un incremento en las tasas de prevalencia de algunos riesgos psicosociales. El informe publicado por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo sobre riesgos psicosociales en el trabajo revela que los cambios técnicos u organizativos en el mundo laboral, junto con los cambios socioeconómicos, demográficos y políticos, incluso el fenómeno de la globalización, han dado lugar a la aparición de los denominados riesgos psicosociales emergentes que tienen consecuencias sobre la salud de los trabajadores debido a que pueden provocar un estrés laboral, repercutiendo negativamente en la salud y seguridad de los trabajadores.

Un riesgo psicosocial emergente es cualquier riesgo que:

- ✓ Esta causado por nuevos procesos, tecnologías, lugares de trabajo, cambios sociales u organizativos.
- ✓ Era un factor conocido, pero que se considera como un nuevo riesgo debido a avances científicos o percepciones sociales.
- ✓ Se considera que el riesgo va en aumento cuando:
- ✓ El número de situaciones de peligro que produce el riesgo va en aumento.
- ✓ La probabilidad de exposición al riesgo aumenta.
- ✓ Los factores sobre la salud de los trabajadores empeoran.
- ✓ Estos riesgos han sido agrupados en cinco áreas:

Nuevas formas de contradicción laboral, caracterizadas por la aparición de contratos de trabajo más precarios junto con la tendencia a la producción ajustada, y la su contradicción e inseguridad en el puesto de trabajo. Los trabajadores con contratos precarios suelen realizar tareas más peligrosas, en peores condiciones, y recibir menos capacitación. La falta de estabilidad laboral y contractual puede aumentar los niveles de estrés y de ansiedad del trabajador.

Envejecimiento de la población laboral activa y retraso en la edad de jubilación, que la hace más vulnerable a la carga mental y emocional.

Intensificación del trabajo, caracterizado por la necesidad de manejar cantidades de información, y carga de trabajo cada vez mayores y bajo una mayor presión en el ámbito laboral. Este riesgo está presente sobre todo en los campos muy competitivos en los que los trabajadores pueden temer que su eficiencia y su rendimiento se evalúen con mayor detenimiento y, por ello, tienden a trabajar más horas para finalizar sus tareas. En ocasiones, puede que no reciban una compensación adecuada por ese aumento de la carga laboral, o que no reciban el apoyo necesario para asumir dicha carga. El estrés laboral provocado por el aumento de carga laboral, junto con las exigencias sobre un menor número de trabajadores, repercutían de forma negativa en la salud y la seguridad de los trabajadores.

Fuertes exigencias emocionales en el trabajo, junto con un incremento del acoso psicológico y de la violencia, en especial en los sectores de la asistencia sanitaria.

Desequilibrio y conflicto entre la vida laboral y personal, debido a la falta de ajuste entre las condiciones de trabajo y la vida privada de las personas. Los empleos precarios, con excesiva carga de trabajo, sumado a horarios laborales variables o impredecibles, sin que se le permita al trabajador ajustarlos a sus necesidades personales; pueden provocar conflictos en la vida profesional y privada del trabajador, con efectos perjudiciales para la salud.

Hay que señalar que siempre han existido riesgos psicosociales en el trabajo; lo que ha cambiado es la percepción social que existe sobre ellos, que genera una diferencia epidemiológica. Los cambios sociales ocurridos; la nueva ordenación del trabajo; los cambios en sectores ocupacionales; el cambio de la relación profesional entre los trabajadores han contribuido al incremento de este tipo de riesgos, hasta el punto de constituir un problema que, por el número de bajas laborales en la que están implicados, y por las consecuencias que tienen sobre el éxito de una organización merecen ser considerados y tratados por las autoridades que regulan el mundo del trabajo y de salud. (Shirom).

### **2.2.5.7. Factores de los riesgos psicosociales**

- ✓ Factores organizacionales.
- ✓ Factores económicos.
- ✓ Factores familiares.
- ✓ Factores fisiológicos y psicológicos.

### **2.2.5.8. Factores organizacionales**

La organización o sistema es el acto de disponer y coordinar los recursos utilizables (materiales, humanos y financieros), que funcionan mediante normas y base de datos que han sido dispuestas para estos propósitos. (Tomey, 1993)

El concepto de organización del trabajo abarca distintos niveles de realidad laboral: en el nivel macro se sitúa el marco normativo en materia de empleo y condiciones de trabajo e instituciones. Las condiciones de trabajo en el lugar del mismo, las exigencias de la organización, etc. Los elementos clave de las organizaciones son: las personas, el ambiente y la tecnología, están interrelacionadas entre sí y requieren una estructura formal que defina sus funciones en el interior de la organización, dentro del cual se verifica el proceso administrativo.

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

#### **2.2.5.9.1. Pausas y descansos.**

Una adecuada o inadecuada organización, planificación y distribución del tiempo de trabajo y de los periodos de pausas y descanso pueden incidir positiva o negativamente en el desempeño de la actividad del trabajador, repercutiendo directa e indirectamente en él, en la institución y en su entorno.

La jornada de trabajo excesiva produce fatiga física (imposibilidad de mantener un esfuerzo físico) y fatiga mental (falta de atención, presencia desagradable de asociaciones o recuerdos que distraen al individuo, falta de rendimiento), lo cual está vinculado a la

disminución del tiempo disponible para el ocio y el descanso, lo que dificulta la recuperación del trabajador del esfuerzo realizado. La existencia de pausas y descansos durante la jornada de trabajo posibilita que el trabajador se recupere de la fatiga producida por trabajos monótonos. Esfuerzos físicos, por las condiciones ambientales desfavorables (elevado nivel al ruido, altas temperaturas, etc.)

#### **2.2.5.9.2. Horario de trabajo.**

Es necesario conocer el horario de trabajo, la duración de la jornada laboral, las pausas y descansos, así como el tipo de trabajo, el contenido y la carga para evaluar la relación fatiga-descanso. Así los aspectos de cuándo hay que descansar, número y duración de las pausas, etc., deben contemplarse simultáneamente, y para su establecimiento hay valorar las curvas de fatiga y recuperación, ya que una jornada con una duración idónea y con pausas adecuadas conduce a la disminución del número de accidentes, al aumento de la productividad, a la recuperación de la fatiga y al bienestar físico y psicológico.

En muchas instituciones publicase ha ido fijando un período profesional de horario fijo, en el cual todos los trabajadores tienen que estar presentes; y otro horario flexible, es decir, el tiempo de inicio y final de la jornada, que puede ser decidido libremente por los trabajadores. Estos márgenes de flexibilidad horaria suelen ser variables, dependiendo del tipo de organización que tenga la institución.

El horario flexible favorece la conciliación de la vida familiar y laboral y ofrece al trabajador cierto grado de autonomía temporal en el trabajo, lo que contribuye a la satisfacción laboral. Además se ha afirmado que los trabajadores que tienen y perciben más flexibilidad en sus instituciones, tanto de horarios como de lugar de trabajo, llevan una vida más saludable que aquellos que tienen horarios de trabajo más rígidos

#### **2.2.5.9.3. Trabajo a turnos y nocturno.**

El trabajo a turnos exige mantener al trabajador activo en momentos en que necesita descanso, y a la inversa. Además, le colocan fuera de las pautas de la vida familiar y social.

Todo ello provoca un triple desajuste entre el tiempo de trabajo, el tiempo biológico y el tiempo familiar y social.

También el trabajo nocturno constituye una circunstancia que incide negativamente en la calidad de vida del trabajador, en la de su familia y en su salud. Con carácter general se entiende que no se tolere bien el horario de trabajo nocturno, ya que invierte la actividad del trabajador en 180°, provocando una desincronización respecto al ritmo biológico natural e impide el descanso nocturno. Se habla del trabajo a turnos cuando una jornada de trabajo comporta puestos desempeñados sucesivamente por trabajadores diferentes, de manera que se abarca un total de entre 16 y 24 horas de trabajo diario.

El ritmo biológico se desequilibra al cambiar los ciclos sueño/vigilia, y se recupera la normalidad cuando se vuelve a un horario normal. El trabajo a turnos y, especialmente, el trabajo nocturno, fuerza al trabajador a invertir su ciclo normal de actividad descanso, obligándole a ajustar sus funciones al período de actividad nocturna. Ello acarrea un cambio en las funciones corporales, que aumenta con el número de noches trabajadas, pero que no llega nunca a ser completo. Las alteraciones son debidas a la dificultad para adaptarse a modificaciones externas y a la tensión continua que mantiene en su intento de adaptarse al cambio de ritmo.

#### **2.2.5.9.4. Funciones y tareas.**

Los factores relacionados con las funciones y tareas hacen referencia al contenido y al significado que el trabajo tiene para el trabajador que lo ejecuta. Un puesto de trabajo con contenido es aquel que está dotado de funciones y tareas adecuadas, y que permite al trabajador sentir que su trabajo sirve para algo.

Para que un trabajador cumpla lo mejor posible y haga bien su trabajo necesita tener sus útiles de trabajo, saber qué es lo que tiene que hacer, saber cómo hacerlo y que lo que hace tiene un valor significativo, que en algo está contribuyendo a la sociedad y que se le reconozca por ello, algunos trabajadores se sienten cómodos al realizar funciones y tareas sencillas y rutinarias, mientras que otros prefieren llevar a cabo funciones y tareas más complejas y enriquecedoras. De manera que las características objetivas de las funciones y

tareas son en sí mismas insuficientes para explicar la satisfacción y el estrés en el trabajo. De ahí, que cuando las funciones y tareas se adaptan a las expectativas y a la capacidad del trabajador, contribuye al bienestar psicológico y supone un elemento motivador, mientras que si no se adecuan pueden llegar a ser una fuente de insatisfacción laboral, estrés y fatiga.

#### **2.2.5.9.5. Ritmo de trabajo.**

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

En los trabajos en cadena, el ritmo está definido por la necesidad del trabajador de seguir una cadencia que le es impuesta. Este tipo de trabajo es problemático porque elimina totalmente la posibilidad de autorregulación del trabajador, ya que hace trabajar a todos de la misma manera y al mismo ritmo, y debido a las diferencias individuales, las posibilidades de adaptación a este sistema de trabajo son dispares, para los trabajos considerados como no repetitivos, el ritmo resulta de la exigencia de lograr un cierto rendimiento en un período de tiempo dado, pero además, hay que tener en cuenta que el tiempo que se requiere para realizar una tarea varía según las condiciones y capacidad del trabajador y también para un mismo trabajador, según su estado de fatiga, etc.

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

#### **2.2.5.10. Factores organizacionales que influyen en el estrés del trabajo**

Los problemas del trabajo y las relaciones laborales son objeto de estudio de varias disciplinas (sociología de las organizaciones, economía del trabajo, psicología

organizacional, entre otros). Existe consenso en reconocer como hecho fundamental las investigaciones del equipo.

Se descubre la importancia de la dimensión colectiva, la presencia de grupos y de relaciones informales, en las situaciones de trabajo. Es decir muestran la importancia de las personas y de los grupos dentro de la organización, y concluyen que son buenos tanto para las personas como para las organizaciones, finalmente todos los seres humanos se comportan dentro de los grupos sociales.

La fuerza de este tipo de relaciones ha sido reconocida desde entonces a través de las décadas, existiendo abundante literatura al respecto, la misma retoma hoy mayor fuerza ante el reconocimiento de los recursos humanos como fuente de ventajas competitivas vinculadas al conocimiento, experiencia y habilidades cognitivas en industrias altamente competitivas que apuntan a logros y satisfacción de clientes, como a sistemas de trabajo participativos y comprometidos. Ello lleva a prestar atención al sistema de prácticas de grupos más que prestar atenciones individualidades, ya que los grupos de trabajo juegan un importante rol en el desarrollo y mantenimiento de las ventajas competitivas de las organizaciones, especialmente aquellas dedicadas investigación y desarrollo o fabricación de alta tecnología, calidad de servicio, lo que orienta a fomentar el trabajo en equipo y los objetivos del mismo y el valor de la confianza mismo que se explora por parte de los investigadores al considerarse como un factor determinante en el rendimiento laboral.

Claramente la confianza y las buenas relaciones entre los miembros de la organización son activos intangibles de las organizaciones, lo que pone manifiesto la importancia de la función de recursos humanos en el desarrollo, la fomentación de las relaciones grupales y organizacionales. Probablemente, el capital humano de estas organizaciones representa el recurso más importante para garantizar la competitividad de las organizaciones a nivel local, regional, nacional o incluso mundial. Por lo tanto, junto con el valor de la confianza se analiza la supuesta inclusión y apoyo social, así como la productividad en el trabajo.

Los efectos de los grupos organizacionales en las creencias, actitudes y comportamiento de sus miembros, se considera que tiene tres diferentes bases:

- ✓ Estímulos ambientales que impregnan la configuración y el campo de acción del grupo y que afectan a todos los miembros de un grupo determinado.
- ✓ Estímulos discrecionales que los miembros se proporcionan uno al otro selectivamente, dependiendo de lo que cada uno de ellos en tanto individuos dicen y hacen correctamente.
- ✓ La estructura de las normas explícitas e implícitas de grupo y los modos en que los grupos imponen adhesión a ellos.

Se presta especial atención a las condiciones en las que se presentan corrientes de influencia en dirección opuesta, es decir, cuando los individuos tienen éxito en cambiar la estructura y la dinámica de los grupos de los cuales son miembros.

La realidad organizacional no es tan simple, los comportamientos individuales son poderosamente afectados por los grupos, a veces para bien, a veces no. (Arciniega Arce, 2002).

#### **2.2.5.11. Clima organizacional**

El clima organizacional es parte fundamental dentro de la organización para los trabajadores, en la siguiente definición se muestra porque: “El clima organizacional es un estado de adaptación, el cual se refiere no sólo a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a la necesidad de pertenecer a un grupo social, necesidad de autoestima y de autorrealización” (Idalberto, 2007).

Satisfacer las necesidades del trabajador siempre ocasiona problemas para que se adapte al ambiente de la compañía. La adaptación varía, de una persona a otra y en un mismo individuo de un momento a otro, una buena adaptación significa “Salud Mental”.

Hay tres características que distinguen a las personas mentalmente sanas y son:

- ✓ Las personas se sienten bien consigo mismo.
- ✓ Las personas se sienten bien con los demás.

- ✓ Las personas son capaces de enfrentar por si mismas las exigencias de la vida y las situaciones.

El clima organizacional esta estrachamente ligado a la motivacion de los empleados.

Si la motivacion es alta, el clima proporciona satisfacci3n, animaci3n, inter3s y colaboraci3n entre los participantes. Cuando la motivacion es baja, sea por frustraci3n o por barrearas a la satisfacci3n de las necesidades de las personas, el clima organizacional tiende a bajar. (Cheavenato, 1993)

La organizaci3n o sistema es el acto de disponer y coordinar los recursos utilizables (humanos y financieros), que funcionan mediante normas y base de datos que han sido dispuestos para estos prop3sitos.

Los elementos de las organizaciones son: las personas, el ambiente y la tecnolog3a, est3n interrelacionados entre si y requieren de una estructura formal que defina sus funciones en el interior de la organizaci3n, dentro del cual se verifica el proceso administrativo, definen decisiones ejecutivas organizadas en la planeaci3n, en la gesti3n de sistema de trabajo efectivo, una red de comunicaciones, identidad tanto para los individuos y la organizaci3n.

La globalizaci3n y la competitividad de las organizaci3n actuales se han visto reflejadas en el incremento de los riesgos psicosociales dentro de las organizaciones, los cuales tambi3n han ido evolucionando hist3ricamente. Calificado el capital humano de las organizaciones como su principal fuente de valor, promover el bienestar f3sico, mental y social de los trabajadores constituye una tarea fundamental para toda organizaci3n, no solo para evitar incumplir con la normativa vigente sino fundamentalmente para preservar su salud, beneficiando en el incremento cualitativo y cuantitativo de la producci3n.

Entendiendo el clima organizacional como el ambiente laboral conformado por las percepciones de los miembros de las organizaciones, sobre s3 mismo y sobre su entorno, las relaciones interpersonales y la comunicaci3n informal, entre otros aspectos que repercuten en el accionar de los trabajadores siendo un elemento clave de su comportamiento, generar un clima de trabajo c3modo, para el correcto desempe1o de sus funciones, constituye una

de sus principales estrategias de gestión para la promoción de la salud de los trabajadores, potenciando la motivación, satisfacción y el compromiso del capital humano, en pro del fortalecimiento de su bienestar. (Keith, 1991)

#### **2.2.5.12. Tipos de ambientes organizacionales**

Existen dos tipos de ambientes organizacionales: el externo y el interno.

##### **2.2.5.12.1. Ambiente externo.**

Son instituciones o fuerzas fuera de la organización, relevantes para sus operaciones, que afectan a su rendimiento, toman insumos (materias primas, dinero, mano de obra y energía), los transforman, y después de los regresan en forma de productos o servicios para la sociedad a la que atienden.

##### **2.2.5.12.2. Ambiente interno.**

El ambiente interno de las organizaciones de trabajo comprende dos grupos de factores, el primero relacionado con la estructura interna de la organización: objetivos y políticas, la misión, la visión, la planificación operativa y la tecnología utilizada y el segundo grupo incluye los conocimientos adquiridos a partir de los procesos de emergencia de los sistemas sociales de las organizaciones, normas transmitidas a los equipos de trabajo, actitudes de los miembros, el fenómeno de liderazgo y las estructuras internas de los grupos, son los factores más importantes influyentes en la conducta individual y en la evolución de la organización. (Bergeron, 1983)

#### **2.2.5.13. Clima organizacional como factor fundamental para la prevención de riesgos psicosociales**

La globalización y la competitividad de las instituciones actuales se han visto reflejados en el incremento de los riesgos psicosociales dentro de las organizaciones, los cuales también han ido evolucionando históricamente. Calificado el personal de las instituciones como fuente de valor, promover el bienestar físico, mental y social de los trabajadores constituye una tarea fundamental para toda organización, no solo para evitar incumplir con la

normativa vigente sino fundamentalmente para preservar su salud, redituando en el incremento cuantitativo y cualitativo.

Entendiendo el clima organizacional como el ambiente laboral confirmado por las percepciones de los miembros de las instituciones, sobre si mismos y sobre su entorno, las relaciones interpersonales y la comunicación informal, entre otros aspectos que repercuten en el accionar de los trabajadores siendo un elemento clave de su comportamiento, generar un clima de trabajo cómodo para el correcto desempeño de sus funciones, constituye una de las principales estrategias de gestión para la promoción de la salud de los trabajadores, potenciando la motivación, satisfacción y el compromiso del personal en pro del fortalecimiento de su bienestar. (Nelsonn, 2011).

#### **2.2.5.14. Factores que repercuten en clima organizacional.**

**1. Estructura:** se hace referencia a la forma en que se divide, agrupa y coordinan las actividades de las organizaciones en cuanto las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos, indistintamente de la posición en el nivel. Su fundamento tiene una relación directa con la composición orgánica, plasmada en el organigrama y que comúnmente conocemos como Estructura Organizacional.

Dependiendo de la organización que asuma la institución, para efectos de hacerla funcionar, será necesario establecer las normas, reglas, políticas, procedimientos, que facilitan o dificultan el buen desarrollo de las actividades en la institución, y a las que se ven enfrentados los trabajadores en el desempeño de su labor.

El resultado positivo o negativo, estará dado en la medida que la organización visualice y controle el efecto sobre el ambiente laboral. La conformación de una adecuada estructura organizacional en la institución, facilita o dificulta el flujo de las comunicaciones, aspecto transcendental en cualquier tipo de comunidad que aspire a convivir de la mejor manera.

**2. Responsabilidad:** este aspecto necesariamente va ligado a la autonomía en la ejecución de la actividad encomendada y guarda a su vez, una estrecha relación con el tipo de supervisión que se ejerza sobre las misiones dadas a los trabajadores.

Para cada uno de nosotros, independientemente del cargo que ocupemos o del oficio que realicemos, si estamos desarrollando la actividad que nos place hacer, nuestra labor siempre será importante manteniendo la idea de que estamos haciendo un aporte importante a la organización, y esa importancia la medimos con una relación directa vinculada con el grado de autonomía asignada, los desafíos que propone la actividad y el compromiso que asumamos con los mejores resultados.

**3. Recompensa:** ¿Qué se recibe a cambio del esfuerzo y dedicación y ante todo de los buenos resultados obtenidos en la realización del trabajo?

Un salario justo y apropiado, acorde con la actividad desarrollada, constituye el primer incentivo en una relación laboral. Es importante no olvidar de que a pesar del salario justo y los resultados del trabajo logren el equilibrio esperado, los humanos “reclamamos” reconocimiento adicional.

**4. Desafío:** en la medida que la organización promueva la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudaran a mantener un sano clima competitivo, necesario en toda organización.

**5. Relaciones:** estas se fundamentaran en el respeto interpersonal a todo nivel, el buen trato y cooperación, con sustento y en base a la efectividad, productividad, utilidad y obediencia, todo en límites precisos, sin que se torne excesivo y llegue a dar lugar al estrés, acoso laboral y otros inconvenientes de este estilo.

**6. Cooperación:** está relacionado con el apoyo oportuno, con el nacimiento y mantenimiento de un espíritu de equipo en vías de lograr objetivos comunes relacionados a su vez, con los objetivos de la institución.

**7. Estándares:** un estándar, sabemos, establece un parámetro o patrón que indica su alcance o cumplimiento. En la medida que los estándares sean fijados con sentido de racionalidad y ante todo de que puedan ser logrados sin exagerar los esfuerzos necesarios para ello, los miembros del grupo percibirán estos, con sentido de justicia o de equidad.

**8. Conflicto:** siempre será generada por los desacuerdos entre los miembros de un grupo. Este sentimiento bien podrá ser generado por motivos diferentes: relacionados con el trabajo o bien con lo social y podrá darse entre trabajadores de un mismo nivel o en la relación con jefes o superiores.

**9. Identidad:** hoy día conocemos como sentido de pertenencia, es orgullo de pertenecer a la institución y ser miembro activo de ella y tener la sensación de estar aportando sus esfuerzos para lograr los objetivos de la organización.

Cada uno de los aspectos mencionados produce en los colaboradores deferentes tipos de percepción que inciden de manera directa en la moral laboral individual y la suma de todas a nivel grupal, termina conformando el clima Organizacional. (Lemus, 2012).

**10. Comunicación:** es esencial para el funcionamiento eficaz de cualquier grupo u organización. Esta cumple basicamente cuatro objetivos: control, motiacion, expresion emocional e informacion.

#### **2.2.5.15. Diferencias entre eficacia y eficiencia**

A veces se suele confundir la eficiencia con eficacia y se les da el mismo significado; y la realidad es que existe una gran diferencia entre ser eficiente y ser eficaz.

Podemos definir la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

Por ejemplo: sé es eficiente cuando en 12 horas de trabajo se hacen 100 unidades de un determinado producto. Ahora, se mejora la eficiencia si esas 100 unidades se hacen en sólo 10 horas. O se aumenta a eficiencia si en 10 horas se hacen 120 unidades. Aquí vemos que se hace un uso eficiente de un recurso (tiempo), y se logra un objetivo (hacer 100 o 120 productos)

Respecto a la eficacia, podemos definirla como el nivel de obtención de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos.

Ejemplo: se es eficaz si nos hemos propuesto construir un edificio en un mes y lo logramos. Fuimos eficaces, alcanzamos la meta.

La eficacia difiere de la eficiencia en el sentido que la eficiencia hace referencia en la mejor utilización de los recursos, en tanto que la eficacia hace referencia en la capacidad para alcanzar un objetivo, aunque en el proceso no se haya hecho el mejor uso de los recursos.

Podemos ser eficientes sin ser eficaces y podemos ser eficaces sin ser eficientes. Lo ideal sería ser eficaces y a la vez ser eficientes.

Se puede dar el caso que se alcanzó la meta de construir una autopista en una semana tal como se había previsto (fuimos eficaces), pero para poder construir la autopista, se utilizaron más recursos de lo normal (no fuimos eficientes).

Caso contrario, se utilizaron un 10% menos de los recursos previstos para construir la autopista pero no se logró terminarla en una semana como estaba previsto (fuimos eficientes pero no eficaces).

Lo ideal sería construir la autopista en una semana y utilizar no más del 100% de los recursos previstos. En este caso seríamos tanto eficaces como eficientes. (Gerencie, 2012).

#### **2.2.5.16. Factores económicos**

Son actividades que tienden a incrementar la capacidad productiva de bienes y servicios de una economía, para satisfacer las necesidades socialmente humanas. En cuanto a lo económico, la sociedad a lo largo de la historia ha dependido del factor económico a través del trabajo social este trabajo no se limita a las relaciones hombre-naturaleza, sino que también se da entre grupos de individuos.

### **2.2.5.16.1. El dinero.**

Es un incentivo complejo, uno de los motivos importantes por los cuales trabaja la mayoría de las personas, que tiene significado distinto para las personas. Para el individuo que está en desventaja económica, significa proveerse de alimento, abrigo, etc., para el acaudalado, significa poder, prestigio.

Se le considera como un reforzador universal, probablemente uno de los pocos que tiene ese carácter de universalidad; con él se pueden adquirir diversos tiempos de esfuerzos, se puede acumular previniendo necesidades futuras o usarse para producir más dinero. La gente no trabaja por el dinero por sí mismo, que es un papel sin valor intrínseco; trabaja porque el dinero es un medio para obtener cosas. Sin embargo el dinero no es la única fuente de motivación en el trabajo.

“Una compensación inteligente debería incluir un salario fijo y variable, beneficios, buen ambiente de trabajo, nombre y mística de la institución pública” (Koontz, 2000)

### **2.2.5.17. Ingresos insuficientes, fuente de frustración.**

Durante la década de los setenta cuando en las investigaciones se asume el impacto del trabajo (conductual y emocionalmente) sobre la familia y viceversa. Actualmente, se ha reconocido que una de las condiciones subjetivas de la calidad de vida de los trabajadores radica en la congruencia de la interacción de los ámbitos familiar y laboral, reconociéndose que ambos influyen recíprocamente.

### **2.2.5.18. Deudas económicas**

Cuando las deudas o factores económicos generan estrés, les damos un valor psicológico, creemos que cuando tenemos muchos dinero tenemos poder, somos valiosos, importantes, la gente nos toma en cuenta, somos exitosos, etc. Pero la realidad en todo lo contrario.

Según el psicólogo clínico Jorge Tello, el dinero y el trabajo son los motivos que más estrés produce, ya sea por su abundancia o carencia, los que tienen dinero se preocupan por perderlo y los que no viven preocupados por conseguirlo.

En ambos casos, el entorno social y familiar se ven involucrados, entonces Tello explica, experimentar estrés por no tener dinero, falta de trabajo, deudas adquiridas o malos negocios, afectan la cotidianidad de una persona.

Por eso cuando tiene deudas estas producen preocupación, que al ser mal manejada se genera angustia y a su vez pánico.

El adeudado, agrega, no alcanza a visualizar una salida, se siente atado de pies y manos, culpable si no logra cumplir con su deuda. Generalmente las deudas no resueltas es un factor desencadenante de la depresión. Cuando una persona esta angustiada continuamente, no tiene tranquilidad, no descansa, no puede dormir, pierde el apetito y tiene a aislarse, esa persona lamentablemente ha caído en depresión, por lo cual debe darse cuenta de que es tiempo de buscar ayuda de una persona especializada para que le ayude a solucionar su problema.

Los problemas financieros pueden tener muchas causas y producir desastrosos resultados cuando no se manejan rápida y apropiadamente. Las familias podrán tomar muchos pasos para tratar de evitar problemas o para salir de ellos.

La falta de dinero, el exceso de deudas, el costo de poseer o rentar una casa, la pérdida de un empleo y costos de cuidado de la salud como los problemas financieros más importantes a los que enfrenta las familias.

Las familias se preocupan más de los problemas económicos básicos de lo que se preocupan por las cosas específicas, como el alto precio de la gasolina y el petróleo o los impuestos. (Ehowenespanol, 2013)

#### **2.2.5.18.1. Prevención- Solución.**

Crea una propuesta al eliminar la deuda y manejar de mejor forma el dinero.

Revisa los estados de cuentas bancarias de los últimos 6 meses, las cuentas mensuales y la información del ingreso mensual ayudara a determinar las necesidades de presupuesto de la familia. Tomar más en cuenta las prioridades.

### **2.2.5.19. Factores familiares**

Son aquellos que frecuentemente se desencadenan por los conflictos que se suscitan dentro del entorno familiar en lo cual el termino conflicto suele recibir una carga negativa, asociado a problemas y enfrentamientos.

Pero, cuando de relaciones familiares se trata, el conflicto es mucho más que eso: es una oportunidad para salvar las diferencias y crecer juntos. Normalmente, las personas piensan que lo más saludable para una familia no tener conflictos entre sus miembros. Pero muy por el contrario, los conflictos son una expresión de enfermedad, sino de que la familia está viva, con personas que pueden tener muchas coincidencias pero que son diferentes más allá de que formen parte de un mismo grupo familiar.

Los miembros de la familia crecen y se desarrollan a lo largo de sus vidas. Obviamente todo cambio individual supone a la vez una transformación en las relaciones con los demás, que como toda situación nueva requiere de una adaptación y una constante búsqueda de equilibrio. Estos cambios pueden darse tanto por la experiencia de desarrollo personal de cada integrante de la familia como por la modificación de la configuración de la familia, que puede producirse por motivos tan variados como el nacimiento de un hijo/a, la separación de los padres, el alejamiento del hogar de alguno de los integrantes o de la muerte de alguno de ellos. (Anbelacop, 2012).

### **2.2.5.20. Causas más habituales de conflicto**

La dimensión familiar del trabajador es otra de las esferas afectadas. El estado anímico y la sobrecarga laboral se traslada a su ámbito familiar dando lugar al conflicto ante el trabajo y la familia influyendo las relaciones con esta. (Byron, 2005).

El conflicto trabajo- familia suponen la dificultad de mantener un equilibrio funcional entre las demandas laborales y familiares, y la incapacidad para equilibrar la atención en ambos contextos, la incapacidad para cumplir y satisfacer las demandas de uno y otro supone habitualmente la aparición de problemas en la organización del tiempo personal, y de forma

más amplia e íntima, en el propio equilibrio personal los problemas subsiguientes suelen ir en la línea de una desorganización y conflictividad amplia de la propia conducta.

Los efectos de este desequilibrio que puede llegar al conflicto, debido a que al no encontrar un equilibrio en ambas ante las dificultades para compaginar estos dos aspectos tan importantes de la vida, el bienestar físico y psicológico de las personas disminuye, dando lugar a problemas como estrés, ansiedad y depresión tomando como puente de apoyo en sustancias estupefacientes (alcohol, tabaco, etc.), haciendo de su ambiente del hogar y laboral hostil, causando baja satisfacción familiar y profesional, bajos niveles de compromiso y síntomas somáticos.

Conflictos habituales entre las relaciones padres e hijos, son las expectativas frustradas. Los padres suelen ver a sus hijos como una prolongación de ellos mismos y pueden sentirse defraudados si estos actúan de manera distinta a lo que esperaban ellos.

Otro conflicto es la dificultad para establecer con claridad los límites de lo que estamos dispuestos a dar como individuos en pos del bien de la familia. Suele ser un conflicto muy habitual de la mujer, particularmente en los casos de aquellas que se han dedicado a facilitar la vida del resto de la familia (crianza de los hijos, tareas del hogar, colaboración con el trabajo de su pareja). Por ello, es importante dejar en claro desde un primer momento cuáles son las aspiraciones personales, porque si aceptamos todo sin expresar lo que deseamos se desarrollará la sensación de malestar pensando que los demás no tienen en cuenta nuestros deseos.

Para tener en cuenta la salud mental de la familia es cuestión de todos. En la medida que cada miembro de la familia se sienta mejor consigo mismo y encuentre ámbitos en los que realizarse como persona, eso repercutirá en la salud mental de todos. (Revista, 2012).

#### **2.2.5.21. Factores de riesgo familiar**

La familia es un grupo primario que para muchas personas puede representar una fuente de gratificación.

Respecto al manejo familiar que consiste en las distintas habilidades de los padres para controlar la conducta familiar, que consiste en las distintas habilidades de los padres para controlar la conducta de los hijos, tales como la supervisión, el establecimiento de normas y límites, las habilidades para negociar con los hijos, para reforzar sus conductas positivas y castigar las negativas, etc. esta claro que en la actualidad las demandas de los adolescentes que tienen al reclamo de un mayor grado de autonomía, una oposición más clara a la autoridad paterna, y que a su alcance la posibilidad de experimentar más conductas de riesgo que las que estos mismos padres tuvieron en su adolescencia, colocan a éstos en situaciones de incertidumbre que les provocan inseguridad y les hacen difícil adaptarse a las demandas de sus hijos. En este sentido, los estilos de ejercer la autonomía y de afrontar los errores; el autoritarismo induce, además, miedo a convivir con límites y a funcionar con metas a largo plazo.

Respecto al ambiente familiar, es decir, las relaciones que se establecen entre sus miembros, la frecuencia de disputas y tensiones la frialdad en la relación y la falta de comunicación contribuyen a crear entorno para los hijos. Por el contrario, los vínculos afectivos, el apego, la buena comunicación, en definitiva, el equilibrio emocional dentro del entorno familiar es un importante factor protector. (Dspace, 2013)

#### **2.2.5.22. El lugar de trabajo adaptado a la familia**

Uno de los aspectos del puesto de trabajo es su influencia en la vida familiar y viceversa.

Describamos las ventajas de una organización adaptada a la familia:

- ✓ Incrementar la motivación de los trabajadores.
- ✓ Mayor lealtad a la institución e incremento de trabajo.
- ✓ Incremento de la satisfacción y reducción del nivel de estrés de los trabajadores.
- ✓ Reducción de los costos asociados a la fluctuación.
- ✓ Imagen de la institución positiva para los trabajadores.

- ✓ Incremento de la competitividad de la institución.

Por supuesto que todas estas ventajas se pueden conseguir al menos en el largo plazo. En definitiva, una organización adaptada a la familia es una de las herramientas de ser responsable dentro de la familia y socialmente, al mismo tiempo implica una ventaja competitiva para la organización y también es eficaz económicamente.

#### **2.2.5.23. Campo laboral e independencia familiar**

Hasta aquí se ha ido viendo como se dibujan diferentes experiencias laborales entre las mujeres y los varones y como la situación familiar ejerce influencia sobre estas primeras experiencias laborales, especialmente sobre las pautas de movilidad se ha abordado la relación familia-trabajo a partir de la consideración de que la situación familiar influye a la hora de ofertar trabajo, perderlo o mantenerse en el empleo.

De la misma manera que la situación familiar puede influir en las carreras profesionales un nutrido corpus teórico se ha centrado en la relación contraria, esto es como el logro de ciertas situaciones de estabilidad en el terreno profesional facilitarán la decisión de casarse dentro de las conceptualizaciones del paso de la juventud a la edad adulta es decir la decisión de independizarse de la familia de origen o formar una familia propia puede depender de la trayectoria laboral del sujeto y del momento en que se encuentre, de manera que se retarde la edad del matrimonio hasta que se consiga cierta estabilidad o nivel de ingreso.

Entonces la situación familiar y laboral en el momento de la independización de la familia de origen queda fijado por un juego de presiones contradictorias. (Boosk, 2011)

#### **2.2.5.24. Factores de riesgo en la familia**

Se producen por el trabajo causando o desencadenando los llamados riesgos psicosociales los cuales llevan a causar estrés, esto causa que los padres o madres no estén pendiente de sus hijos.

Los factores de riesgo son aquellas situaciones, conductas o elementos constitutivos de la persona y las características del contexto, que hacen más probable el consumo de drogas o alcohol a los adolescentes. Los estudios sobre factores de riesgo asociados al consumo de alcohol y/o drogas identifican una serie de factores de riesgo en el funcionamiento familiar que aumentan la probabilidad del consumo desencadenando desequilibrio en el hogar, esto también puede ser una causa para que los padres no puedan desempeñar bien su trabajo, también se ve afectada la parte emocional tanto de los padres como de los hijos por lo que, su entorno familiar entra en conflicto, en varios de los casos desmoronándose la familia o entrando en crisis la cual es muy dura para superarla y en varios casos ocasiona una ruptura familiar definitiva.

Otro de los riesgos familiares es el tiempo que los papás no emplean con sus descendientes causando en ellos conflictos y problemas de relación entre los padres/madres e hijos/as como:

- ✓ Sobreprotección: Exceso de protección por la angustia que siente los padres ante sus hijos/as cada vez más autónomos/as.
- ✓ Falta de comunicación: Dificultad para escuchar o responder adecuadamente por parte de los papás.
- ✓ Dificultad para fijar límites.
- ✓ Falta de interés por la educación y el mundo emocional de sus hijos/as.
- ✓ Disciplina permisiva o ausencia de normas claras de funcionamiento familiar.
- ✓ Falta de vínculo afectivo con los hijos/as.

Estos factores son los causantes del desequilibrio en el hogar, lo cual no permite que los padres de familia estén tranquilos en su trabajo y desencadenan un estrés laboral que perjudica no solo a ellos mismos sino también al entorno familiar. (Valentino, 1998).

#### **2.2.5.24.1. Calidad de vida laboral.**

Es posible coincidir un equilibrio entre la vida de trabajo y fuera del mismo (familia, tiempo libre, participación en actividades sociales, etc.), en este hecho muestra interrelación entre el ámbito laboral y otros ámbitos de la vida humana. Tradicionalmente hemos de decir que no se han hecho diferencias en los estudios entre las consecuencias psicológicas de los factores psicosociales en los hombres y en las mujeres.

Aspectos fundamentales:

- ✓ **Estresores originados en el seno de la familia:** Eventos normativos de la evolución familiar, hablando de los eventos que se producen a lo largo largo del ciclo vital familiar que tienen implicaciones sobre el trabajo y el estrés laboral.
- ✓ **Fuentes extrafamiliares de estrés familiar:** Múltiples papeles que se desempeña además de lo familiar.

#### **2.2.5.25. Factores fisiológicos**

Son factores que se producen por el cansancio o el tedio que ocasiona el trabajo. Esto ocasiona el llamado estrés por lo que cada vez existen mayores relaciones entre este factor y la labor de los trabajadores.

#### **2.2.5.26. Definición y generalidades del estrés**

Estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal; suele provocar diversos trastornos físicos y mentales.

El estrés es un trastorno biopsicosocial que afecta actualmente a la población mundial, la cual se encuentra inmersa en una sociedad globalizada que exige y demanda cada día individuos aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada una de los problemas de índole laboral, social y emocional que se le presenten.

Las causas y efectos del estrés en el área laboral son varios, sin embargo lo importante es motivar y preparar a los miembros de las organizaciones laborales para afrontar con

tenacidad y valentía los retos planteados a nivel laboral, sin descuidar su salud ocupacional para obtener excelentes resultados en el logro de metas que se propongan. (Santos, 2004)

Las respuestas al estrés es la reacción del individuo ante los factores que lo originan y los tipos de respuesta que pueden brindarse frente a una situación estresante son dos:

- ✓ Respuesta en armonía adecuada con la demanda que se presenta.
- ✓ Respuestas negativas, insuficientes o exageradas en relación con la demanda planteada, lo cual genera desadaptación.

#### **2.2.5.27. Fases del estrés**

El ser humano fue creado por Dios con la capacidad para detectar las señales que indican peligro y tiene la opción de acercarse a las situaciones que generar amenazas o evitarlas y alejarse de ellas.

El estrés desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto va pasando por una serie de etapas, durante las cuales se puede detener la acción que este trastorno genera o permitir que este se desarrolle plenamente hasta llegar a las últimas consecuencias.

- ✓ Fase de alarma
- ✓ Fase de resistencia
- ✓ Fase de agotamiento

La fase de alarma constituye el aviso claro de la presencia de un agente estresor la cual es seguida por la fase de resistencia cuando la presencia del estrés supera la primera.

Una vez percibida la situación que genera estrés, los sujetos pueden enfrentarla y resolverla satisfactoriamente y el estrés no llega a concentrarse; pero cuando se realiza lo contrario la fase de alarma se prolonga disminuyendo su capacidad de respuesta y la persona acaba por llegar a la fase de agotamiento en la cual se produce a un estado de deterioro que se caracteriza por la presencia de la fatiga, ansiedad y depresión, síntomas que pueden aparecer de manera simultánea o individual. (Melgosa, 1999)

### **2.2.5.28. Estrés laboral**

El estrés es uno de los problemas de salud mas grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no solo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad fisica o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino tambien a empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés.

Si se aplica el concepto de estrés al ambito del trabajo, este se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, lo cual es generado por una serie de fenomenos que suceden en el organismo del trabajador con la participacion de algunos estresores los cuales pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador. De ahí que los efectos del estrés varían según los individuos, la sintomologia e incluso las consecuencias del estrés son diferentes en distintas personas.

No todos los trabajadores reaccionan de la misma forma, por lo que se puede decir que la exigencia presentada en el trabajo es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de un determinado empleado, el estrés tendrá a disminuir y podrá tener signos estimulantes, que le permitirán hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo.

Lo contrario a lo que se planteó anteriormente ocasionará en el trabajador un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales, lo cual conducirá a estados de frustración o apatía al trabajo que le impedirá realizarse integralmente y obtener logros en el campo profesional.

#### **2.2.5.28.1. Tipos de Estrés Laboral.**

El trabajador ante una situación intenta desarrollar una o varias estrategias de afrontamiento, que persiguen eliminar la fuente del estrés. También pueden tratar de evitar la experiencia incidiendo en la situación estresante, en sus propios deseos e inclusive en las expectativas en relación con esa situación.

Existen dos tipos de estrés laboral:

**El episódico:**

- ✓ Ambiente laboral inadecuado.
- ✓ Sobrecarga de trabajo.
- ✓ Alteración de ritmos biológicos.
- ✓ Responsabilidades y decisiones muy importantes.

**Crónico:**

- ✓ Irritabilidad.
- ✓ Disturbios de sueño e insomnio.
- ✓ Pérdida de apetito o voracidad alimentaria.
- ✓ Dificultades en la relación con los demás.

El estrés episódico es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originan, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando es el que se presenta cuando una persona es despedida de su empleo.

Por otra parte el estrés crónico es aquel que se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo evite esa problemática el estrés no desaparecerá.

**2.2.5.28.2. Causas de estrés laboral.**

Día a día nos encontramos con personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia y los amigos. Son estas situaciones las que

muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral.

Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado.

El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral.

Por otra parte es necesario tomar en cuenta que el origen del estrés laboral, puede considerarse como de naturaleza externa o interna, por lo que se puede decir que cuando los agentes externos o ambientales son excesivamente fuertes hasta los individuos mejor capacitados pueden sufrir estrés laboral y cuando un trabajador es muy frágil psicológicamente aun los agentes estresantes suaves le ocasionaran trastornos moderados.

Factores estresantes en el contexto laboral son:

- ✓ Factores intrínsecos al propio trabajo.
- ✓ Factores relacionados con las relaciones interpersonales.
- ✓ Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional.
- ✓ Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional.

En muchas ocasiones el estrés laboral puede ser originado por varias causas y una muy importante es el temor a lo desconocido, ya que muchas veces el trabajar se enfrenta a situaciones inciertas que le generan desconfianza y la sensación de no estar preparado para enfrentar un problema en la organización, pero lo que este tipo de situaciones no permiten que exista un desarrollo pleno de la persona por el miedo a equivocarse. Un ejemplo de lo anteriormente descrito se presenta cuando se dan cambios en una institución.

La vida rutinaria ocasiona desánimo, apatía, cansancio, etc. en los individuos miembros de una institución y estas son síntomas del trastorno denominado estrés, por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como esta no desarrollan todo su potencial, el cual queda limitado a hacer únicamente lo que se les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral.

### **2.2.5.28.3. Principales afectos del estrés laboral.**

La exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo “malo” o negativo, solo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo.

En la vida toda acción realizada tiene como efecto una reacción específica. Al estudiar la temática del estrés no puede obviarse que el estrés mal manejado ocasiona repercusiones en las personas, sin embargo actualmente se está haciendo énfasis a los efectos del estrés a nivel fisiológico ya que estos proporcionan un gran deterioro en los individuos impidiéndoles realizar sus actividades cotidianas.

A continuación se presenta los efectos negativos del estrés en el trabajador:

#### **Efectos Fisiológicos:**

- ✓ Aumento de la norma cardíaca.
- ✓ Tensión muscular.
- ✓ Dificultades para respirar.

#### **Efectos cognitivos:**

- ✓ Preocupaciones
- ✓ Dificultad para la toma de decisiones.
- ✓ Sensación de confusión.

**Efectos motores:**

- ✓ Hablar rápido.
- ✓ Temblores.
- ✓ Tartamudeo.

Los efectos cognitivos y motores son muy importantes cuando se habla de efectos del estrés en los trabajadores, ya que están íntimamente relacionados y podría decirse que muchas veces estos efectos se presentan en forma simultánea, ya que una persona preocupada puede presentar signos como temblores en las manos, hablar muy rápido, también la dificultad para la toma de decisiones y la sensación de confusión pueden presentar características como tartamudeo o voz entre cortada.

Cada persona que sufre de estrés, el mismo está pagando un alto precio por su salud personal, pero también pagan un alto costo la institución para la cual trabaja trayendo como consecuencia los llamados efectos del estrés sobre la organización ocasionando:

**Absentismo:**

- ✓ Rotación o fluctuación del personal.
- ✓ Disminución del rendimiento físico.

Las instituciones públicas deben ser conscientes que los miembros de su organización son seres humanos que sienten, sufren enfermedades y tienen un límite, por lo que debe de proponerse atención especial a sus demandas e insatisfacciones ya que esto permitirá mejorar el clima organizacional y esto llevara a obtener mejores resultados en el aspecto social y económico.

**2.2.5.28.4. Efectos del estrés laboral sobre la salud.**

Los estilos de vida actuales son cada día más demandantes, esto lleva al hombre moderno a incrementar notablemente en mucho sus cargas tensionales y esto produce la aparición de diversas patologías.

Las patologías que surgen a causa del estrés laboral pueden ser asimiladas de diferentes formas por los individuos, ya que en este nivel se toma en cuenta aspectos como diferencias individuales reflejadas en el estado actual de la salud e historia clínica de las personas, por lo que un determinado efecto del estrés laboral no se presentara de igual forma en todos los seres humanos y lo que puede ser nocivo para unos será leve para otros.

Consecuencia del estrés laboral:

- ✓ Gastritis
- ✓ Ansiedad
- ✓ Accidentes
- ✓ Frustración

#### **2.2.5.28.5. Prevención y manejo del estrés laboral.**

La mejor técnica para evitar caer en situaciones estresantes es evitar de manera eficaz todo aquello que nos conlleva a desequilibrios emocionales o laborales con el fin de prevenir los efectos agudos ocasionados por el estrés.

Existen diferentes formas de prevenir el estrés pero estas pueden ser aplicadas de diferente manera en cada individuo, hay un aspecto muy importante que es necesario mencionar y es la necesidad de cambiar los estilos de vida rutinaria y la de incorporar nuevos hábitos, que muchas veces son muy sencillos pero pueden dar solución a importantes problemas de salud física y mental originados por el estrés, sin embargo estos hábitos deben realizarse de manera recurrente para obtener buenos resultados.

El tratamiento de las enfermedades por el estrés laboral deberá ser preventivo y lograrse ejerciendo acciones necesarias para modificar los procesos causales utilizando criterios organizacionales y personales.

Hay un viejo adagio que dice “más vale prevenir que lamentar”, por lo que es mejor afrontar con valor día a día aquellas situaciones que nos generan estrés en el área laboral

para evitar caer en el círculo vicioso originado por el estrés y evitar los penosos efectos que este trastorno desencadena en los individuos. (Santos J. A., 2004)

Claves para afrontar el estrés:

- ✓ Contar con una buena forma física
- ✓ Llevar un ritmo de sueño y descanso adecuados.
- ✓ Tener tiempo de ocio y horarios de trabajo flexibles.
- ✓ Aprender técnicas de relajación.
- ✓ Fomentar el pensamiento positivo.

#### **2.2.5.28.6. El síndrome de Burnout.**

Se ha descubierto en menos de dos décadas el síndrome de Burnout es una respuesta al estrés crónico en el trabajo (a largo plazo y acumulativo), con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional, en el mismo sentido, Shirom (1989), a través de una revisión de diversos estudios, concluyen que el contenido del síndrome de Burnout tiene que ver con la pérdida de las fuentes de energía del sujeto y los define como “una combinación de fatiga física, cansancio emocional y cognitivo” (RAMOS, 2001). El Burnout, también conocido como síndrome del trabajador quemado, es una patología severa, relativamente reciente, que está relacionada con el ámbito laboral y el estilo de vida que se lleva. Es un trastorno emocional provocado por el trabajo y conlleva graves consecuencias físicas y psicológicas cuando el fenómeno se somatiza. La ansiedad o la depresión y dan origen a numerosas bajas laborales. Desde 1974, se le han dado innumerables definiciones a esta enfermedad, muchas de las cuales coinciden en tres aspectos fundamentales: agotamiento emocional, aislamiento laboral y vacío existencial, derivado de la creencia de que el trabajo que uno hace carece de sentido.

El actual ritmo laboral, cada vez más acelerado, suele provocar periodos de estrés entre la mayoría de trabajadores. Pero estar estresado no es lo mismo que estar quemado. El burnout aparece tras un proceso de agotamiento mental, físico y emocional continuo. Los

expertos advierten de que si no se diagnostica a tiempo suele desencadenar en una depresión aguda, hasta el punto de forzar la baja laboral. Las causas de esta enfermedad son una mala organización empresarial y una inadecuada predisposición del empleado.

#### **2.2.5.28.2.7. Acoso laboral o mobbing.**

El acoso laboral o acoso moral en el trabajo, conocido como mobbing que significa asediar, acosar, acorralar, es tanto la acción de un acosador u hostigador consecuentemente producir miedo, terror, desprecio o desánimo en el trabajador afectando su trabajo, como efecto o enfermedad que produce en el trabajador. Esta persona o grupo de personas reciben una violencia psicológica injustificada a través de actos negativos y hostiles dentro o fuera del trabajo por parte de grupos sociales externos, de sus compañeros, de sus subalternos o de sus superiores o también llamado boosing del inglés boss, jefe. Dicha violencia psicológica se produce en forma sistemática y recurrente durante un tiempo prolongado a lo largo de las semanas, meses, incluso años, llegando muchas de las ocasiones a agresiones físicas, en los casos más graves. Una situación de acoso muy prolongada en el tiempo, puede desembocar en situaciones externas, en el suicidio de la víctima.

Lo que se pretende en último término con este hostigamiento, intimidación o perturbación, es el abandono del trabajo por parte de la víctima o víctimas, la cual es considerada por sus agresores como una molestia o amenaza por sus intereses personales.

#### **2.2.5.29. Distrés y eustrés**

El distrés como el estrés desagradable. Es un estrés que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación a la carga. Va acompañado siempre de un desorden fisiológico, las catecolaminas producen una aceleración de las funciones y estas actúan alejadas del punto de equilibrio, hiperactividad, acortamiento muscular, somatizaciones, en suma: envejecimiento, son los efectos secundarios del estrés negativo.

Pueden ser estresores: el trabajo, la familia, las enfermedades, el clima, el alcohol, el tabaco, las frustraciones, en suma centenares de estímulos internos o externos de carácter físico, químico o social. Incluso un exceso de estrés positivo puede ser causa de distrés,

desde cuando gana el propio equipo a la suerte en los juegos de azar, en ambos casos se produce infartos por exceso de júbilo.

**Eustrés.-** Es el estrés positivo, la relación con las impresiones del mundo externo y del interior no producen un desequilibrio orgánico, el cuerpo es capaz de enfrentarse a las situaciones e incluso obtiene sensaciones placenteras como ello, el eustrés permite experimentar el mundo como un lugar en que cada milímetro es delicioso.

El eustrés es así mismo un estado de conciencia, en el cual pensamiento, emoción y sensación parecen organizarse para proporcionar un efecto general de alegría, satisfacción y energía vital.

Podemos comprender que el eustrés no solo incrementa la vitalidad, salud y energía sino que además facilita la toma de decisiones que permitirán llevar la iniciativa en el desarrollo como ser humano permitiendo un nivel de conciencia capaz de sentir la vida como una experiencia única y valiosa.

### **2.2.5.30. Factores psicológicos**

No hay duda de la influencia que tienen los factores psicológicos en el comportamiento los trabajadores, estos son amenazados de daño físico y problemas de autoestima. Los puestos tan sencillos que no exigen mucho al empleado ni apelan a su necesidad de logro y ni siquiera a su atención producen tedio, monotonía, fatiga y naturalmente, merma de la creación.

Esta situación no tarda en causarle frustración, aburrirle y parecerle monótono. Poco a poco se vuelve apático y desinteresado, su estado de ánimo se deteriora; tal actitud se acompaña de disminución de la calidad y cantidad de realización, a continuación tenemos los siguientes:

**1. Aburrimiento.-** El aburrimiento, llamado también fatiga mental, suele deberse a la realización de actividades repetitivas, monótonas y sin atractivo. A veces ocasiona inquietud, tristeza, fastidio que nos deja in energía ni motivación ninguna.

Lo que a una persona le produce tedio y fastidio a otra le puede parecer emocionante y llamativo. Investigaciones indican que el aburrimiento disminuye la eficiencia y crece la variabilidad en el ritmo de trabajo.

**2. Monotonía.-** Todo trabajo contiene elementos que lo pueden hacer interesante y enriquecedor o por el contrario lo pueden convertir en desagradable, molesto y aburrido, en los puestos de trabajo en que las tareas son monótonas, rutinarias y repetitivas, el trabajador no tiene ningún tipo de iniciativa y disminuye su libertad.

Además el trabajo fragmentado provoca que el trabajador desconozca el lugar que ocupa su tarea dentro del proceso productivo, el trabajo monótono y repetitivo efectuado en un ambiente poco estimulante genera insatisfacción laboral y problemas de salud, por lo que para que un trabajo sea adecuado debe reducirse el volumen de las tareas rutinarias, monótonas y repetitivas y el trabajo debe ser variado y tener una cierta multiplicidad de tareas y de atribuciones; además esto favorece organizar mejor la carga de trabajo.

**3. Autonomía.-** La autonomía es el grado en que el trabajador puede planificar su trabajo y determinar los procedimientos para desarrollarlo. Es decir, tiene autonomía el trabajador que influye sobre el método de trabajo, el ritmo, las secuencias de las operaciones y el control de los resultados, ya que el trabajador debe poder tener la iniciativa para organizar su trabajo, regulando su ritmo, determinando el orden y la forma de realizar las tareas, a más autonomía y responsabilidad en el trabajo mayor es la probabilidad de que el trabajador perciba que tiene control sobre el mismo, ya que el control viene dado por el grado de iniciativa, autonomía y responsabilidad.

Se ha observado una relación positiva entre el grado de control que el trabajador tiene sobre su propio trabajo y la satisfacción laboral. Pero, tanto la falta de control como el excesivo control pueden producir secuelas psíquicas y somáticas negativas.

El trabajador tiene que tener la posibilidad de tomar decisiones con respecto a las tareas que realiza y ha de tener autonomía tanto para poder modificar el orden de las distintas operaciones y variar de tarea, como para decidir el tiempo que dedica a cada una de ellas, ya que constituye un factor de satisfacción, en el caso contrario, se puede llegar a una total

dependencia tecnológica, a la eliminación total de la iniciativa e incluso a una invasión de la intimidad del trabajador, cuando el control por el sistema se hace exhaustivo.

**4. Cansancio y fatiga.-** Los efectos de la fatiga dependen directamente del aburrimiento.

Hay dos tipos:

- ✓ **Fatiga Psicológica:** Se aparece el aburrimiento.
- ✓ **Fatiga fisiológica:** Se debe al excesivo uso de los músculos.

Los dos tipos pueden disminuir el rendimiento y aumentar los errores, el ausentismo, el movimiento del personal y los accidentes.

Sus aspectos subjetivos o psicológicos perturban profundamente al individuo y merman mucho su rendimiento. Cuando estamos muy cansados, sentimos tensión, irritabilidad y debilidad; además nos es difícil concentrarnos, pensar de modo coherente o trabajar bien.

**5. Seguridad.-** En el trabajo es el conjunto de medidas, técnicas, educativas, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones seguras del ambiente, y para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantar prácticas preventivas. Su empleo es indispensable para el desarrollo satisfactorio del trabajo.

La seguridad en el trabajo contempla tres áreas principales de actividad:

- ✓ Prevención de accidentes.
- ✓ Prevención de robos.
- ✓ Prevención de incendios.

**6. Ansiedad en el trabajo**

Existen estudios de como la ansiedad puede comprometer nuestras afectividad. Esto puede ser particularmente cierto en el ambiente laboral, donde la ansiedad puede encontrar, en el

estrés cotidiano. Se cree que por cada nueve empleados en una institución pública, uno de ellos sufre o sufrirá un trastorno de ansiedad en algún momento de nuestra vida. Si no se trata, que es lo más común, hacen del trabajo una experiencia difícil y poco productiva. Los empleados que experimentan síntomas de ansiedad en el trabajo que menudo reportan problemas para concentrarse, fatiga excesiva, irritabilidad y menor productividad como resultado de tener que repetir el trabajo o corregir errores, así como evitar ciertas actividades.

El trabajo es muy cargado de ansiedad en potencia. Desde tener que hacer una presentación, proponer una idea en una reunión o asistir a algún evento social, son muchas las fuentes de estrés laboral, esto sin tomar en cuenta la presión constante de luchar por conservar el empleo en tiempos de recesión.

Algunas señales de excesiva ansiedad pueden ser:

- ✓ Apatía o pérdida de interés.
- ✓ Problemas de sueño
- ✓ Fatiga
- ✓ Dificultad para concentrarse
- ✓ Tensión muscular
- ✓ Problemas estomacales
- ✓ Aislamiento social

#### **2.2.5.30.1. Trabajo emocional.**

Uno de los aspectos emergente del mismo es el trabajo emocional, un tipo de trabajo en el que la regulación de las emociones forma parte importante del mismo.

El trabajo emocional se ha definido como el autocontrol de las emociones positivas y negativas, especialmente de estas últimas que se derivan de la existencia de normas

organizacionales sobre la expresión emocional en el desempeño de su puesto y que tiene como objetivo asegurar la satisfacción del cliente y la consecución de objetivos organizacionales. (Matínez Iñigo, 2001). El trabajo emocional implica control de las emociones de uno mismo para influir en la emociones de su cliente, con el objetivo de ser eficaz en su trabajo (lo cual en el sector servicios, incluye el crear y/o mantener un estado emocional positivo en su cliente). El trabajo emocional elemento ineludible en todo trabajo con personas, tiene indudables influencias en el bienestar físico y psicológico del trabajador debido a su complejidad y el consumo de recursos, el trabajador par expresiones organizacionalmente deseables en sus clientes debe ejercer un control sobre ellas, que según (Hochschild, 2009) puede hacer de dos maneras:

Actuación superficial: es el proceso por el que el trabajador expresa una emoción distinta a la que siente.

Actuación profunda: cuando el trabajador modifica la emoción que siente y por lo tanto áquel expresa, este necesita un trabajo cognitivo pero resulta un emoción mas auténtica.

El estudio de trabajo emocional esta cobrando cada vez mas importancia para evaluar la eficacia organizacional y el bienestar subjetivo del trabajador.

#### **2.2.5.30.2. Técnicas para combatir los obstáculos psicológicos en el trabajo.**

La esencia de una fuerza laboral motivada en la calidad de las relaciones individuales que cada trabajador tiene con sus supervisores, y en la confianza, el respeto y la consideración que sus jefes les prodigan diariamente.

También son importantes el ambiente laboral y la medida en que éste facilita o inhibe el cumplimiento del trabajo en cada persona. Uno puede establecer la diferencia en cosas tan sencillas como mejorar el aspecto del lugar de trabajo o celebrar una reunión de vez en cuando para levantar la moral de los empleados. Dar flexibilidad en los horarios o proporcionar el mejor equipo para conseguir que se hagan bien las cosas quizás cueste más, pero sería dinero muy bien invertido.

A continuación algunas técnicas que proveen un ambiente laboral adecuado para trabajar y evitar así consecuencias físicas y psicológicas:

- 1. Darle a las empleadas independencia y autonomía.** Esto puede desencadenar una gran oleada de energía en los trabajadores. Los empleados quieren sentir que son miembros de confianza y valor para la organización.
- 2. La comunicación uno a uno.** En las instituciones de alto desempeño los empleados de todos los niveles son eslabones esenciales en la cadena de comunicación, y la información va y viene con libertad y prontitud. A los empleados se les confía información importante y se les incluye en el proceso de toma de decisiones. Un empleado bien informado es un trabajador productivo porque se siente partícipe.
- 3. Programas de sugerencias.** Es una de las mejores formas de que los empleados participen en la institución y al mismo tiempo contribuir a motivación. Son varios estos programas: mejoramiento continuo y el viejo buzón de sugerencias. Las propuestas de los trabajadores los ayudan a mejorar sus condiciones de trabajo, eliminan obstáculos institucionales que les impiden hacer una labor excelente y les conceden cierto control sobre su trabajo.
- 4. Fomentar la creatividad.** Un trabajador motivado es un trabajador creativo. Cuando están comprometidos en el funcionamiento de la institución, los trabajadores buscan voluntariamente nuevas maneras de abordar problemas y resolverlos. Las mejores instituciones encuentran maneras de brindarlas a ellos el tiempo, el respaldo y los medios que necesitan para estimular.
- 5. Capacitación y desarrollo.** Cuando los trabajadores tienen oportunidades de aprender, las instituciones adquieren trabajadores mejor capacitados, de talentos variados y flexibles en sus asignaciones; ellos adquieren destrezas nuevas, aprenden nuevas maneras de ver el mundo y conocen a sus compañeros de trabajo y se relacionan con ellos.

**6. Igualdad.** Mide que todos los miembros de la organización son tratados con criterio justos. El amiguismo y la falta de criterio ponen en peligro el ambiente de trabajo sembrando desconfianza y el rencor.

**7. Trabajo interesante y estimulante.** Si los trabajadores no pasan de cumplir las mismas tareas una y otra vez, van a estancarse. En cambio, los nuevos retos sirven para motivarlos y reavivar su entusiasmo. Se les puede ayudar a conservar o recobrar ese ánimo permitiendo que asuman retos nuevos e interesantes. (SoyEntrepreneur.com, 2015).

### **2.2.5.31. Breve reseña histórica del desempeño laboral**

A fines del siglo XIX el ejército valoraba los méritos de los oficiales periódicamente por medio de informes que remitían sus jefes, donde se explicaban y describían las particularidades de su desempeño mediante un período determinado. Luego el proceso de evaluación de Desempeño se fue convirtiendo en un proceso formal sistemático y objetivo, cuando Estados Unidos seleccionaba el personal que iría al frente de la batalla.

En tiempos pasados se trataba de dar una guía a la administración para escoger a los gerentes que debían ascenderse o recibir aumentos de sueldo, pero ahora se usan también como un medio de capacitación para ayudar a los empleados en todos los niveles administrativos a mejorar su rendimiento.

Durante la segunda guerra mundial un comité de expertos se encargó de ideas un sistema: selección forzosa que alcanzo resultados bastantes buenos y menos monótonos de más valides que los obtenidos en el sistema de escalas.

Actualmente también facilita la planeación de personal a largo plazo, porque facilita determinar quién debe ser ascendido, quien debe estar preparado después de más experiencia y adiestramiento, y quien aun siendo satisfactorio en su cargo actual no tiene buenas perspectivas para una más difícil. (Strauss, 1981)

### **2.2.5.32. Desempeño laboral**

Se puede definir según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (Guerra, 2007). Además otra definición es la que usa Stoner, quien afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Así se puede notar que esta definición plantea que el desempeño laboral está referido a la manera en que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la institución pública, con el fin de alcanzar las metas propuestas.

Dicho termino se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: actitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que se desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de la normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas, ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada).

La idoneidad demostrada es el principio por el que se rige la administración para la determinación de ingresos de los trabajadores al empleo, su permanencia y promoción, así como su incorporación a cursos de capacitación y de desarrollo. Comprende el análisis integral de los requisitos generales que implica:

- ✓ La realización del trabajo con la eficiencia, calidad y productividad requeridas.
- ✓ La experiencia y conocimientos demostrados en los resultados concretos obtenidos en su trabajo.
- ✓ El cumplimiento de las normas de conducta y disciplina establecidas y las específicas de los puestos de trabajo y de las características personales que se exijan en el desempeño de terminadas ocupaciones o cargos.

- ✓ La demostración de habilidades y la capacitación adquirida en el desempeño de los cargos establecidos solo se exigirá la calificación formal a través de los certificados de estudios o títulos, en correspondencia con los requisitos exigidos para el cargo.
- ✓ En la evaluación del desempeño laboral se mide el grado en que cada trabajador mantiene su idoneidad, eficacia y eficiencia con la que realizan sus actividades laborales durante un período de tiempo determinado y de su potencial desarrollo.

### **2.2.5.33. Importancia de la formación y el desarrollo del desempeño laboral del empleado.**

La mejora de productividad es uno de los temas que más preocupa a todas las organizaciones. Si bien la mayoría de las organizaciones son conscientes de que la productividad está en la función de los recursos tecnológicos, organizativas y humanos, son pocas las que tratan de aumentarlo a través de la mejora del rendimiento de los recursos humanos.

El conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando así su capacidad a través de la modificación y potenciación de sus conocimientos, habilidades y actitudes.

La formación y desarrollo ya que son dos términos totalmente distintos los diferenciaremos de la siguiente manera.

La formación trata de proporcionar al empleado habilidades específicas o corregir deficiencias en su rendimiento. Mientras que el desarrollo hace referencia al esfuerzo de la organización para proporcionar a los empleados las habilidades que necesitara a futuro (Dolan, 2004)

### **2.2.5.34. Desempeño laboral inadecuado**

Las organizaciones para ser competitivas, deben realizar esfuerzos permanentes a fin de convertir el potencial humano en personal con un desempeño excelencia.

El desempeño depende de varios factores trascendentes como lo son:

- ✓ Aspectos tecnológicos (herramientas, maquinarias y utensilios de trabajo).
- ✓ Procedimientos administrativos (políticas de la institución pública, procedimientos)
- ✓ Aspectos culturales (calores, costumbres, modo de dirigir una institución pública).
- ✓ También existen factores que dependen únicamente del empleado como lo son:
- ✓ Conocimiento: la persona debe poseer los aspectos conceptuales y prácticos para efectuar un trabajo.
- ✓ Habilidades: este término se refiere a la capacidad mental y psicológica necesaria para efectuar un trabajo.
- ✓ Personalidad: se refiere a los distintos modos de actuar y percibir en el mundo, es decir, el manejo de las relaciones interpersonales, el pensamiento y las emocionales.
- ✓ Compromiso: se trata de involucramiento efectivo para lograr la misión y objetivos de la institución pública.

Todos los factores vistos desde un punto de vista negativo afecta a la organización y por lo tanto al desempeño laboral, es por esto que se les llama desempeño laboral inadecuado al incumplimiento de uno o varios de estos factores que ayudan al buen funcionamiento de la organización (Fernando, 2007)

#### **2.2.5.35. El trabajo de la mujer en el siglo XX.**

A lo largo de la historia siempre se la encontró relacionada con la familia y el hogar. Siempre fue el marido el que salía a buscar trabajo y el que llevaba adelante la manutención familiar pero esto cambio y la mujer dio un gran paso que la llevo a trabajar y estar en una igualdad de trabajo que el hombre y así la mujer surgió profesionalmente y se da la equidad de género.

El día internacional de la mujer trabajadora se celebra el 8 de marzo, el origen de esta fecha se remonta a 1857, cuando en Nueva York hubo una marcha de mujeres trabajadoras en una fábrica textil en protesta por las condiciones de su trabajo.

Otro hecho importante que condicionó esta fecha ocurrió en 1908, también en Nueva York un grupo de costureras industriales de grandes fábricas se declaran en huelga para protestar por sus condiciones laborales: piden un aumento de su salario, una reducción de la jornada laboral y el fin del trabajo infantil.

Durante esta huelga 129 mujeres murieron quemadas en un incendio provocado por los propios dueños de la fábrica.

El 8 de marzo de 1977, la Organización de las Naciones Unidas declaró “El Día Internacional de la Mujer Trabajadora” y el color que se eligió para representar los esfuerzos de las mujeres que murieron es el lila. Este día se hizo con intención de recordar que no es una celebración. Este día es para conmemoraciones y dar a las mujeres el debido respeto y la igualdad que merecen. (Scott, 2009).

En los últimos 50 años de la incorporación progresiva y masiva de las mujeres al entorno laboral es ineludable la importancia de la participación activa de las mujeres en la economía, a través de su actividad laboral y profesional, siguiendo.

#### **2.2.5.36. El ideal de femineidad**

En las primeras décadas del siglo XX se configura un ideal de mujer que se realizaba en el hogar, cuya función primordial era la maternidad y se ataca el trabajo femenino en las fábricas. ¿Me pregunto por qué se enfatizó el rol materno y doméstico de la mujer y quienes estaban interesados en ello? La gran cantidad de mujeres que trabajaban en las fábricas, con salarios más bajos que los de los hombres constituyendo mano de obra barata, me lleva a pensar que el capitalista no estaba particularmente interesado en que la mujer asumiera exclusivamente el rol de ama de casa, esposa y madre, al menos no la mujer de clase baja, que constituía su fuerza de trabajo.

Entonces la mujer comienza a pasar de un trabajo a domicilio, aunque fuera para otros como el caso de las costureras, lavanderas, planchadoras que no separa al hogar del lugar de trabajo a una actividad febril y con salario. (Zaida, 2006)

### 2.2.5.37. Elementos que influyen el desempeño laboral

El rendimiento del trabajador está relacionado con el clima laboral, afectado tanto su capacidad productiva como a la óptima utilización de sus habilidades. Diversos autores han encontrado deferentes variables para evaluar el desempeño de las personas en sus trabajos, tal es el caso de Davis y Newtrons, quienes aseguran que el desempeño laboral se ve afectado por factores como:

- ✓ Capacidades.
- ✓ Adaptabilidad.
- ✓ Comunicación.
- ✓ Iniciativa.
- ✓ Conocimientos.
- ✓ Trabajo en equipo.
- ✓ Estándares de trabajo.
- ✓ Desarrollo de talentos.
- ✓ Potencia el diseño del trabajo.
- ✓ Maximizar el desempeño.

Por otro lado, Chiavenato expone que el desempeño laboral está determinado por factores latitudinales de la persona tales como:

- ✓ **La disciplina**, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización, y factores operativos como: Conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo.

- ✓ **El reconocimiento con reconocimientos**, por parte de la institución pública al trabajador es una forma de que los trabajadores se sienten valorados y se premie su esfuerzo. En algunas situaciones, esto puede ocurrir con las oportunidades de crecimiento, en las que a través de ascensos e incentivos se incrementara la motivación y el empleo en la realización de las tareas (CRESCENDO, 2015)

#### **2.2.5.38. Factores que influyen en el desempeño laboral**

Las instituciones de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus trabajadores debe considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta investigación: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador.

- ✓ **Satisfacción del trabajo:** Con respecto a la satisfacción del trabajo se plantea que es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales. La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman en contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros.

Entonces el trabajo es un placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los superiores a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

- ✓ **Autoestima:** Es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la institución, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajadores que ofrecen oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.

Relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende a ser concomitante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente,

debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este deliado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso.

- ✓ **Trabajo en equipo:** Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad.

Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo.

Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansa en el comportamiento de sus integrantes, lo que sucede a considerar que la naturaleza de lo individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

- ✓ **Capacitación del trabajador:** Otro aspecto necesario a conderar, es la capacitación del trabajador, que es un proceso de formación implementando por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficiente posible.

Los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos.

El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos. Se considera que los programas formales de entretenimiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos. (Davis, 1999)

### **2.2.5.39. El rendimiento en el trabajo**

La variación del rendimiento del trabajador es una de las consecuencias del estrés profesional que suscita la mayor preocupación por parte de las organizaciones.

El modelo que describe la eficacia del rendimiento como una función en forma de U invertida del estrés es el más generalmente aceptado. Esto significa que el rendimiento es óptimo cuando el estrés es moderado y que disminuye cuando el nivel del estrés es muy elevado o muy bajo.

En condiciones de carga de trabajo y de estrés inapropiadas, los sujetos modifican a veces su comportamiento, olvidando, por ejemplo los problemas secundarios y consentrandose en la tarea principal. La eficacia de una estrategia dada para controlar la sobrecarga y reducir el estrés depende de las posibilidades de su ejecución en el medio de trabajo de las capacidades del trabajador mismo. (Welford, 1973)

### **2.2.5.40. El absentismo y la movilidad laboral**

De acuerdo con una serie de estimaciones, las ausencias del trabajo por causa de enfermedad han aumentado en todos los países industrializados en el curso de los últimos periodos. La frecuencia anual de las ausencias han progresado a un ritmo mayor que el número de jornadas, lo que indica que el aumento de breves períodos de ausencia ha sido mayor que el de las ausencias prolongadas. Una parte de estos cambios se debe problemáticamente a modificaciones en la legislación y en los subsidios provenientes del seguro de enfermedad. Pero parece que los factores psicosociales del trabajo son también una causa importante de perturbación.

Numerosas observaciones muestran que el absentismo y la movilidad laboral guardan relación con la insatisfacción en el trabajo. Las condiciones de vida insatisfactorias conjuntamente con los malos transportes, reducen considerablemente la satisfacción en el trabajo, lo que tiene como resultante el cambio frecuente de empleo. El nivel de satisfacción laboral, puede estar determinado por una multitud de factores relacionados con

el trabajo. Este tipo de informaciones es especialmente importante para la planificación de acciones preventivas.

El absentismo y la movilidad laboral en el trabajo guardan relación con los siguientes factores del medio de trabajo:

- ✓ Esperanzas frustradas en lo que se refiere al salario y a las primas de estímulo.
- ✓ Mediocres perspectivas de promoción.
- ✓ Falta de consideración y de equidad por parte de los mandos intermedios.
- ✓ Mandos intermedios sin experiencia.
- ✓ Insatisfacción en lo referente a las relaciones con los compañeros de trabajo.
- ✓ Falta de apoyo.
- ✓ Tareas repetitivas.
- ✓ Falta de responsabilidad y de autonomía.
- ✓ Ambigüedad de las funciones de trabajo.
- ✓ Gran número de trabajadores en institución.

El absentismo guarda gran relación, en general, con factores sociodemográficos. Los trabajadores jóvenes faltan al trabajo con más frecuencia que los de mayor edad. Conforme se incrementa la edad la edad, las ausencias de breve duración tienden a disminuir, mientras aumentan las de larga duración. (Clegg, 1983)

#### **2.2.5.41. Consumo de tabaco y alcohol**

Fumar es un hábito que puede tener diversas causas internas y externas, y sus consecuencias para la salud son bien conocidas. Las observaciones han demostrado que se halla asociado a la tensión y a la ansiedad.

El consumo de alcohol, esto es, “el refugio en la bebida”, se considera frecuentemente como una manifestación de los problemas psicosociales que se plantean en el trabajo. Sin embargo, se carece de datos que confirmen esta hipótesis. Una de las razones de ello es la gran dificultad en obtener datos fiables sobre el consumo de alcohol.

Un estudio que reveló que el alcoholismo-refugio estaba en correlación con la carga de trabajo insuficiente o excesivo, la utilización inapropiada de los conocimientos y calificaciones del trabajador, la inseguridad en el empleo y las escasas ocasiones de participación. Había una correlación entre la manera en que se percibía la carga de trabajo global y el alcoholismo-refugio.

Además, las tradiciones culturales y las normas sociales influyen mucho en ese tipo de comportamiento. (Eden, 1973)

#### **2.2.5.42. Afecciones somáticas y crónicas**

La etiología de la mayoría de las enfermedades llamadas psicósomáticas es desconocida. Es muy probable que la etiología, así como la patogénesis, sean complejas e impliquen la interacción de numerosos factores individuales y característicos de ciertas situaciones, suficientes, necesarios y activos. Sin embargo, se acumulan rápidamente indicaciones convincentes sobre la importancia de los factores psicosociales en el trabajo.

La elevación prolongada de la tensión muscular isométrica podría ser la causa de diversas manifestaciones patológicas de los músculos, tendones y articulaciones. La hipertensión lábil debida a una activación episódica del sistema nervioso simpático puede alterar el funcionamiento del sistema cardiovascular, provocando una hipertensión esencial y afecciones del miocardio. Por lo que se refiere al tracto gastrointestinal, fuertes fluctuaciones del control neurovegetativo del riego sanguíneo, de la movilidad y de las secreciones pueden ser la causa de una úlcera gástrica o duodenal, de una diarrea o de unos estreñimientos crónicos. La movilización constante de hidratos de carbono o de lípidos que ulteriormente no son metabolizados por los músculos del esqueleto podría ser origen de otros metabolitos (así, el colesterol) que se acumulan en las arterias para provocar la arteriosclerosis.

La producción excesiva de adrenalina y de noradrenalina puede tener efectos locales directos sobre órganos como el corazón, produciendo un desequilibrio electrolítico, arritmias e incluso la necrosis. La activación crónica del eje adenohipófisis-cortico suprarrenal puede producir lesiones localizadas de los tejidos, debidas esencialmente a la inhibición por el cortisol del aporte de ácidos aminados a las células de las mucosas, de los músculos del esqueleto, de la piel y de los tejidos linfoides. En concreto, puede ser la causa de una pérdida de resistencia de las mucosas intestinales a los ácidos y a las enzimas proteolíticas, de una pérdida muscular y de una disminución de la producción de anticuerpos, que aumenta la vulnerabilidad a las infecciones.

Otros estudios más recientes contradicen la hipótesis muy generalizada según la cual la cardiopatía coronaria es la enfermedad de los trabajadores. Se halla más extendida entre las categorías sociales inferiores, cuyo nivel de instrucción y poder de decisión son bajos, en tanto tienen una carga de trabajo alta en ocupaciones sin interés (Colaboradores, 1982).

### 2.3. Definiciones de términos básicos.

- ✓ **Absentismo:** Costumbre o práctica habitual de no acudir al lugar donde se ejerce una obligación, en especial al trabajo.
- ✓ **Catecolamina:** pueden ser producidas en las glándulas suprarrenales, ejerciendo una función hormonal, o en las terminaciones, por lo que se consideran neurotransmisores.
- ✓ **Causa:** Motivo o razón para obrar de una manera determinada.
- ✓ **Competitividad:** Es englobar conocimientos, habilidades y aptitudes. Ser competitivo permite incursar en el mundo laboral de forma directa.
- ✓ **Consumo:** Compra o uso de un producto, especialmente alimentos y bebidas, para satisfacer necesidades o gustos.
- ✓ **Crónicas:** Afecciones de larga duración y por lo general, de progresión lenta.
- ✓ **Desempeño:** Grado de desenvolvimiento que una identidad cualquiera tiene con respecto a un fin esperado.
- ✓ **Efectos:** Conjunto de cosas que son propiedad de una persona.
- ✓ **Estrés:** Estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal; suele provocar diversos trastornos físicos y mentales.
- ✓ **Estresores:** Es un conjunto de situaciones físicas, y/o psicosociales de carácter estimativo, que tiene su raíz en el trabajo produciendo tensión, y resultados desagradables en el individuo, de carácter estimulativo (sensorial o intra- psíquico) ante estas situaciones las personas a menudo experimentan estrés trayendo consecuencias negativas.
- ✓ **Factor:** Elemento o circunstancia que contribuye, junto con otras cosas, a producir un resultado.

- ✓ **Fisiológico:** Indica, que algo está relacionado con el funcionamiento biológico de los seres vivos.
- ✓ **Laboral:** Se entiende por laboral a todas aquellas situaciones o elementos vinculados de una u otra forma con el trabajo, entendido este último como cualquier actividad física o intelectual que recibe algún tipo de respaldo o remuneración en el marco de una actividad o institución de índole social.
- ✓ **Movilidad:** Capacidad que tiene una persona o una cosa para poder moverse.
- ✓ **Organizacionales:** Una organización es una creación social que implica la reunión de diversos individuos.
- ✓ **Psicológico:** De la manera de sentir, de pensar y de comportarse de una persona o una colectividad, o relacionado con ella.
- ✓ **Psicosocial:** Se ocupa especialmente y preferencialmente del funcionamiento de los individuos en sus respectivos entornos.
- ✓ **Remuneración:** Cuando una persona realiza un trabajo profesional o cumple con una determinada tarea en una institución pública, espera recibir un pago por su esfuerzo.
- ✓ **Riesgos:** Proximidad o posibilidad de que alguien o algo sufra algún perjuicio o daño.
- ✓ **Somáticas:** Se aplica a la parte corporal y material de un ser, en contraposición a su parte psíquica.
- ✓ **Tensión:** Nerviosismo provocado por situaciones angustiosas que originan reacciones psicósomáticas.

## **2.4. VARIABLES**

### **2.4.1. INDEPENDIENTE.**

- ✓ Riesgos Psicosociales

### **2.4.2. DEPENDIENTE.**

- ✓ Desempeño Laboral

## 2.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

VARIABLES	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Riesgos Psicosociales	Son aspectos que perjudican a la salud física y mental de los trabajadores, ocasionando un mal manejo de la inteligencia emocional, y con ello problemas familiares	Salud física  Salud mental  Inteligencia emocional  Problemas familiares	Enfermedades Accidentes  Estrés Depresión Ansiedad  Confianza Eficiencia Presión  Depresión Violencia Separación Paranoia	Encuesta  Cuestionario
Desempeño Laboral	Es el rendimiento del trabajo dentro de un ambiente favorable o desfavorable en el cual la meta es conseguir una remuneración económica.	Rendimiento laboral  Meta  Remuneración	Dinámico Monótono  Trabajar en equipo  Satisfactoria Insatisfactoria	Encuesta  Cuestionario

## **CAPÍTULO III**

### **3. MARCO METODOLÓGICO.**

#### **3.1. Método científico.**

El método se utilizó para el desarrollo en esta investigación fue el Deductivo-Inductivo, considerando las relaciones de causalidad, se partió de hechos generales para llegar a situaciones particulares, en este caso el desempeño laboral, se determinó la incidencia de los riesgos psicosociales, una vez obtenidos estos datos se generalizo a través de conclusiones y recomendaciones

Se utilizó además el método analítico – sintético, considerando que se partió de la descomposición de cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual y luego de forma holística e integral, en este caso los riesgos psicosociales en el desempeño laboral llegamos a los objetivos propuestos.

#### **3.2. Tipo de la Investigación**

El tipo de investigación fue descriptiva-explicativa, es descriptiva ya que se fundamentó en datos obtenidos a servidores públicos y auxiliares de servicio a través de la encuesta se sintetizó y describió los riesgos psicosociales relacionados con el desempeño laboral; explicativo porque se analizaron los datos obtenidos para así se emitió conclusiones y recomendaciones.

#### **3.3. Diseño de la Investigación.**

El diseño de la investigación fue no experimental de corte cualitativo y de campo, porque no se realizó ningún tipo de experimento y acudimos al lugar de los hechos donde se planteó el problema, para obtener la información necesaria para realizar la investigación.

### **3.4. Tipo de Estudio.**

Es transversal porque se realizó en un periodo de tiempo determinado que fue durante octubre 2014 a julio 2015.

### **3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.5.1. Población**

El objeto de estudio de esta Investigación fue de 34 Empleados y Trabajadores de la Fiscalía de la provincia de Pastaza.

#### **3.5.2. Muestra**

No existe muestra porque se trabajará con todo el universo.

### **3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.6.1. Técnica.**

La técnica a utilizar para esta investigación es la encuesta, dirigida a los Servidores Públicos y Auxiliares de Servicio de la Fiscalía de la provincia de Pastaza.

#### **3.6.2. Instrumento.**

El instrumento para la recolección de datos fue un cuestionario de Riesgos Psicosociales para evidenciar los factores organizacionales, económicos, familiares, fisiológicos y psicológicos con preguntas dirigidas a los Servidores Públicos y Auxiliares de Servicio de la Fiscalía de la provincia de Pastaza.

### **3.7. TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS.**

- ✓ Elaboración del cuestionario.
- ✓ Aplicación de instrumento.
- ✓ Tabulación de los resultados.
- ✓ Representación Gráfica.
- ✓ Análisis e interpretación de resultados.

### 3.8. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 3.8.1. DATOS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y AUXILIARES DE SERVICIO.

##### 1. ¿Considera que tiene responsabilidades pesadas y numerosas?

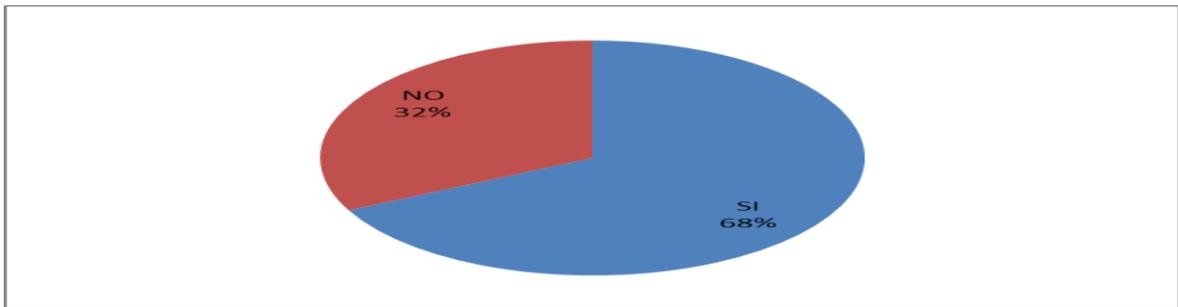
**CUADRO N. 1**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	68%
NO	11	32%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Belén Centeno, Pamela Montenegro.

**Fuente:** Servidores públicos y Auxiliares de Servicio de la Fiscalía de la Provincia de Pastaza.

**GRÁFICO N. 1**



**Elaborado por:** Belén Centeno, Pamela Montenegro.

**Fuente:** Cuadro N. 1

#### ANÁLISIS.

La encuesta aplicada muestra que los 34 trabajadores que representan el 100% de la población, los 23 encuestados constituyen el 68% son quienes manifiestan que sí, consecuentemente 11 representan el 32% al no.

#### INTERPRETACIÓN.

Los servidores públicos y auxiliares de servicio, debido a la alta demanda de trabajo y por tratarse de un servicio público, su labor demanda una sobrecarga de trabajo como obligación a la atención al requerimiento de la ciudadanía realizándolo de manera rápida y eficaz, expuestos a responsabilidades numerosas y pesadas.

## 2. Las condiciones de trabajo en general son adecuadas.

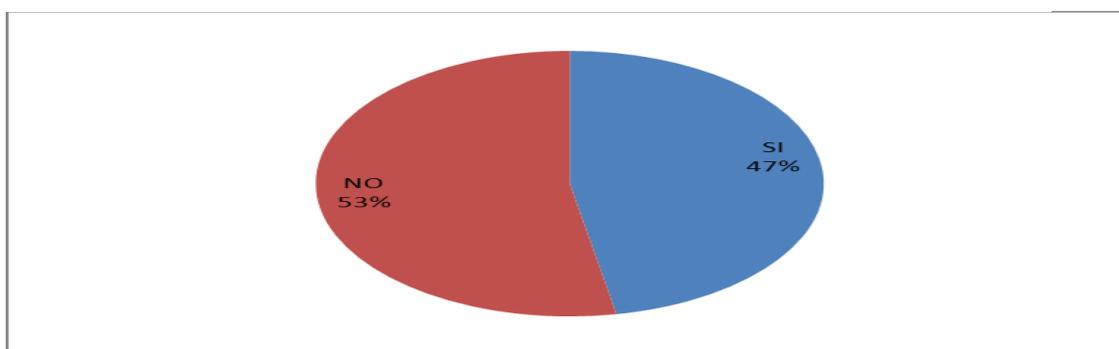
CUADRO N. 2

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	47%
NO	18	53%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Belén Centeno, Pamela Montenegro.

**Fuente:** Servidores públicos y Auxiliares de Servicio de la Fiscalía de la Provincia de Pastaza.

GRÁFICO N. 2



**Elaborado por:** Belén Centeno, Pamela Montenegro.

**Fuente:** Cuadro N. 2

### ANÁLISIS.

La investigación nos muestra que las 34 personas, conforman el 100% de la población, los 16 encuestados representan el 47% quienes manifiestan que sí, consecuentemente los 18 representan el 53% responden que no.

### INTERPRETACIÓN.

Las relaciones interpersonales y la comunicación, entre otros aspectos repercuten el accionar de los trabajadores siendo un elemento clave del comportamiento de interacción, generando un clima de trabajo incómodo, para el correcto desempeño de sus funciones diarias lo cual genera condiciones de trabajo inadecuadas.

### 3. Existe tensión con los subordinados.

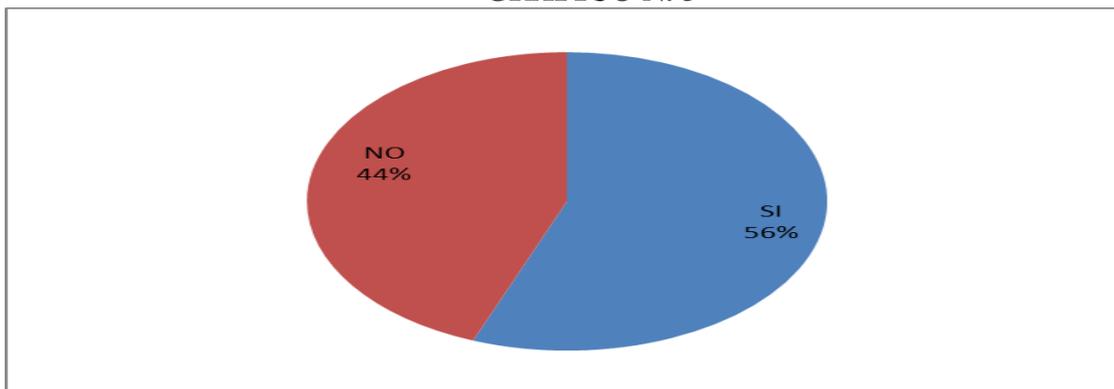
**CUADRO N. 3**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	56%
NO	15	44%
<b>TOTAL</b>	34	100%

**Elaborado por:** Belén Centeno, Pamela Montenegro.

**Fuente:** Servidores públicos y Auxiliares de Servicio de la Fiscalía de la Provincia de Pastaza.

**GRÁFICO N. 3**



**Elaborado por:** Belén Centeno, Pamela Montenegro.

**Fuente:** Cuadro N. 3

#### **ANÁLISIS.**

En el cuestionario aplicado a los 34 empleados, el 100% constituye a la población, los 19 trabajadores constituyen el 56% quienes manifiestan que sí, consecuentemente 15 que representan el 44% responden que no.

#### **INTERPRETACIÓN.**

Las funciones encomendadas a los subordinados no están de acorde a las capacidades y habilidades para cumplir con el trabajo encomendado existiendo tensión en el ambiente laboral, función en la que algunas ocasiones requieren velocidad, sin poder cumplir de la manera más eficaz y eficiente su trabajo.

#### 4. Le alcanza el tiempo de trabajo para tener al día sus funciones.

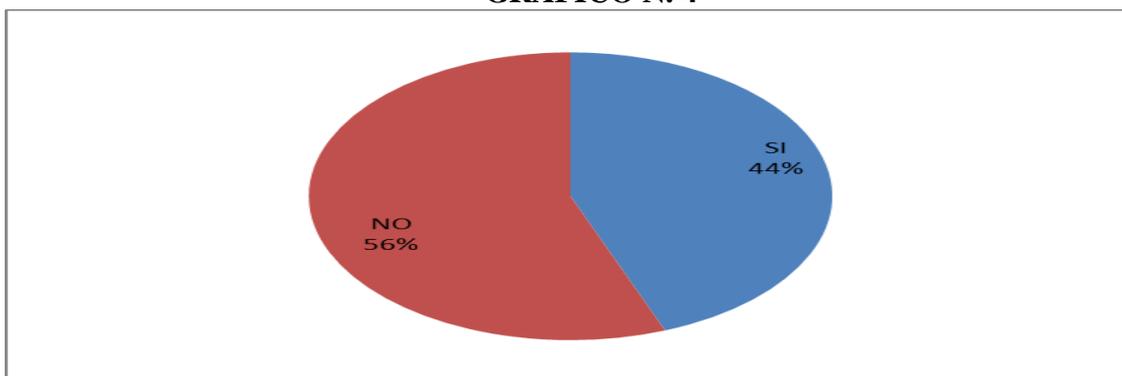
CUADRO N. 4

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	44%
NO	19	56%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Belén Centeno, Pamela Montenegro.

**Fuente:** Servidores públicos y Auxiliares de Servicio de la Fiscalía de la Provincia de Pastaza

GRÁFICO N. 4



**Elaborado por:** Belén Centeno, Pamela Montenegro.

**Fuente:** Cuadro N. 4

#### ANÁLISIS.

De los 34 servidores públicos y auxiliares de servicio, representan el 100%, de los cuales 15 que constituyen el 44% son quienes manifiestan que sí, consecuentemente 19 que representan el 56% responden que no.

#### INTERPRETACIÓN.

Las actividades laborales requieren una demanda de mayor tiempo al realizar ciertas funciones, debido a la presión, estrés, fatiga, cansancio emocional y cognitivo que se genera al agitar cada trabajo, lo que impide e imposibilita al trabajador al momento de ejecutar de manera precisa y ágil, haciendo que dichas funciones tomen mayor tiempo al momento de ejecutarlas.

## 5. Cree que la remuneración es acorde a las funciones.

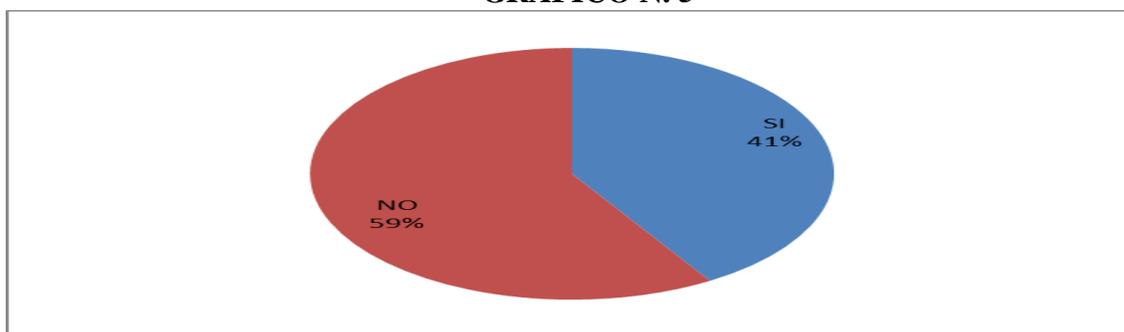
CUADRO N. 5

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	41%
NO	20	59%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Belén Centeno, Pamela Montenegro.

**Fuente:** Servidores públicos y Auxiliares de Servicio de la Fiscalía de la Provincia de Pastaza.

GRÁFICO N. 5



**Elaborado por:** Belén Centeno, Pamela Montenegro.

**Fuente:** Cuadro N. 5

### ANÁLISIS.

Los 34 encuestados representan el 100%, de los cuales 14 constituyen el 41% son quienes manifiestan que sí, consecuentemente 20 que representan el 59% responden que no.

### INTERPRETACIÓN.

Se considera que la remuneración no cubre ciertas necesidades económicas de los empleados y auxiliares de servicio por tal motivo, no se ven satisfechos con la remuneración que reciben al emplear sus funciones.

NOC QUE PONER AQUÍ ☹

## 6. Conflictos familiares que no aportan al descanso compensatorio.

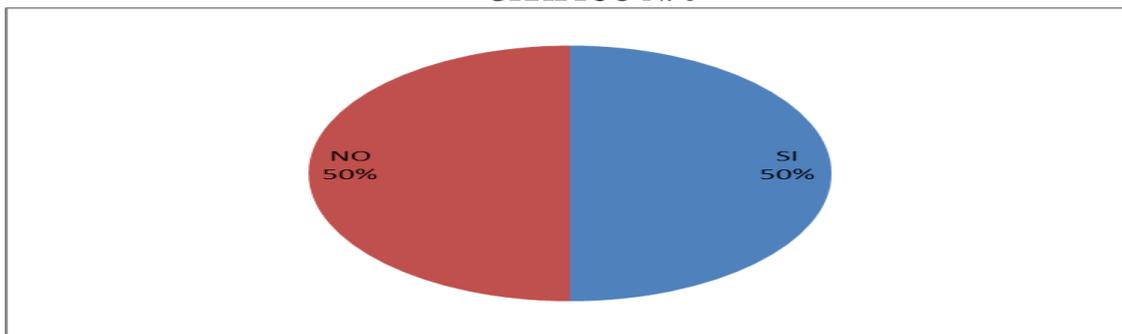
CUADRO N. 6

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	17	50%
NO	17	50%
<b>TOTAL</b>	34	100%

**Elaborado por:** Belén Centeno, Pamela Montenegro.

**Fuente:** Servidores públicos y Auxiliares de Servicio de la Fiscalía de la Provincia de Pastaza.

GRÁFICO N. 6



**Elaborado por:** Belén Centeno, Pamela Montenegro.

**Fuente:** Cuadro N. 6

### ANÁLISIS.

Los resultados de la encuesta nos refleja que los 34 trabajadores, representan el 100%, de los cuales 17 que constituyen el 50% son quienes manifiestan que sí, consecuentemente 17 que representan el 50% responden que no.

### INTERPRETACIÓN.

Los conflictos familiares son factores significativos debido a que las relaciones familiares deben ser óptimas para que el trabajador tenga un descanso (mental y físico), después de una larga jornada de trabajo, si las relaciones familiares se ejercen de manera negativa el empleado no podrá realizar un adecuado desempeño laboral.

## 7. Ha sufrido desengaños amorosos.

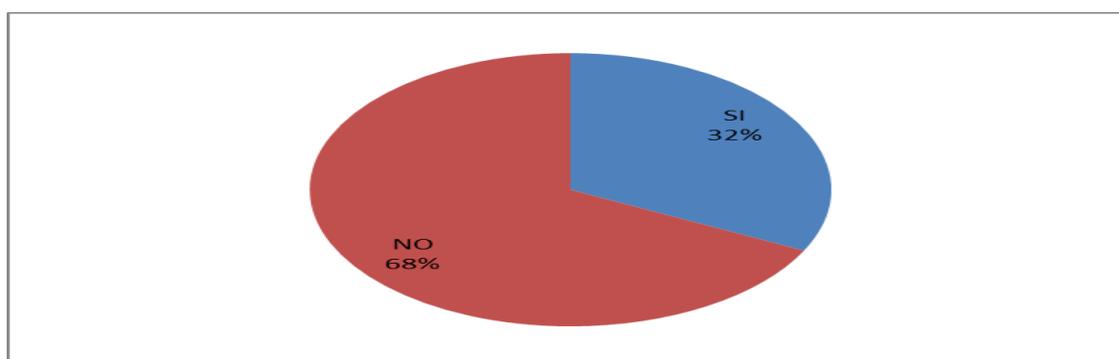
CUADRO N. 7

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	32%
NO	23	68%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Belén Centeno, Pamela Montenegro.

Fuente: Servidores públicos y Auxiliares de Servicio de la Fiscalía de la Provincia de Pastaza.

GRÁFICO N. 7



Elaborado por: Belén Centeno, Pamela Montenegro.

Fuente: Cuadro N. 7

### ANÁLISIS.

Del personal que labora en la fiscalía de Pastaza los 34 trabajadores representan el 100%, de los cuales 11 que constituyen el 32% son quienes manifiestan que sí, consecuentemente 23 que representan el 68% responden que no.

### INTERPRETACIÓN.

El personal de la Fiscalía sufrido desengaños amorosos, porque las relaciones de pareja se manejan en un margen del respeto, fidelidad primando la comunicación y el compromiso en la relación.

NOC QUE PONER ☹

## 8. Tiene dolores permanentes de: espalda, cabeza, mano, hombro, etc.

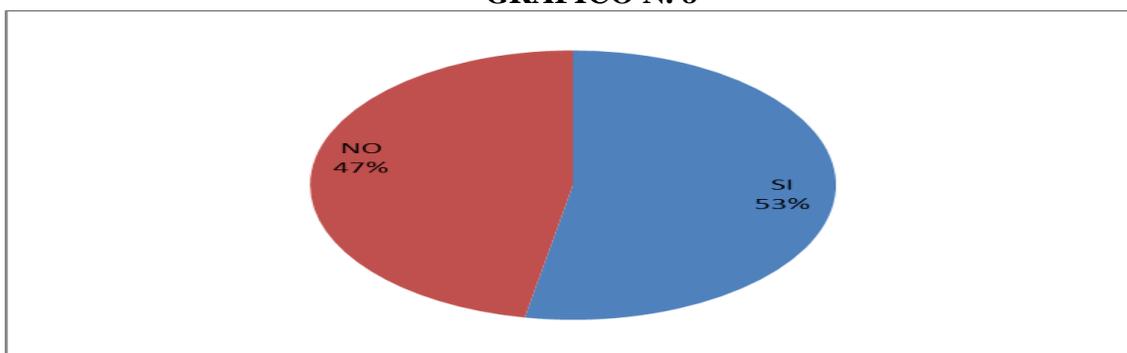
CUADRO N. 8

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	53%
NO	16	47%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Belén Centeno, Pamela Montenegro.

Fuente: Servidores públicos y Auxiliares de Servicio de la Fiscalía de la Provincia de Pastaza.

GRÁFICO N. 8



Elaborado por: Belén Centeno, Pamela Montenegro.

Fuente: Cuadro N. 8

### ANÁLISIS.

Se constató que de las 34 personas que representan el 100%, de los cuales 18 que constituyen el 53% son quienes manifiestan que sí, consecuentemente 16 que representan el 47% responden que no.

### INTERPRETACIÓN.

Los factores fisiológicos y psicológicos rompen el equilibrio cuerpo- mente, por lo que una consecuencia psíquica puede provocar una alteración física y mental, de este modo, no es extraño que un trabajador manifieste signos de ansiedad en sus primeras etapas en donde más tarde puede desarrollar problemas cardiovasculares, dolores de espalda, cabeza, mano y hombro, lo cual genera un bajo rendimiento.

## 9. Sufre de obesidad o desnutrición.

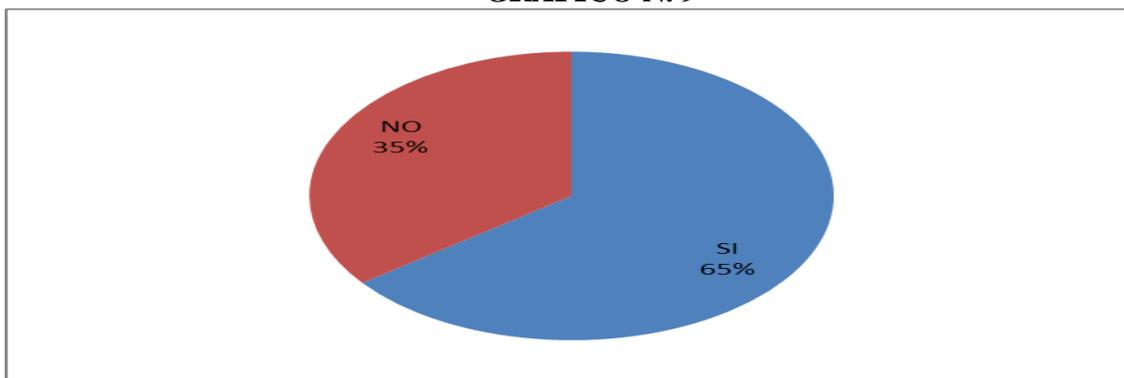
**CUADRO N. 9**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	22	65%
NO	12	35%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Belén Centeno, Pamela Montenegro.

**Fuente:** Servidores públicos y Auxiliares de Servicio de la Fiscalía de la Provincia de Pastaza

**GRÁFICO N. 9**



**Elaborado por:** Belén Centeno, Pamela Montenegro.

**Fuente:** Cuadro N. 9

### ANÁLISIS.

Se verificó que los 34 trabajadores que representan el 100%, de los cuales 22 que constituyen el 65% son quienes manifiestan que sí, consecuentemente 12 que representan el 35% responden que no.

### INTERPRETACIÓN.

La falta o pérdida de tiempo que ocasiona llegar a un lugar donde se pueda hacer el consumo nutritivo de alimentos, ocasiona en la población estudiada un desequilibrio nutricional presentando obesidad y desnutrición, considerando a la alimentación como un factor secundario para su desempeño, generalmente el consumo de alimentos se lo realiza en lugares de comidas rápidas o no se consume ningún tipo de alimento hasta poder terminar las labores establecidas dentro de sus funciones.

## 10. Consume tabaco, alcohol o drogas para aliviar la tensión o los nervios.

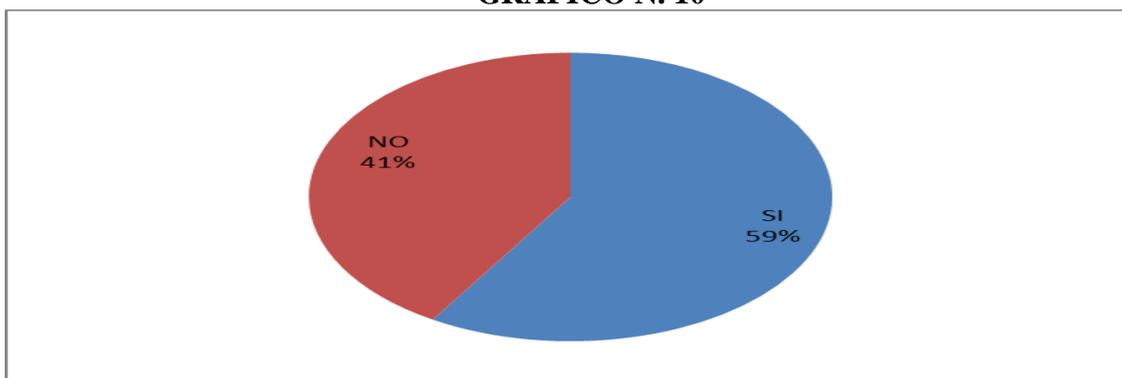
CUADRO N. 10

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	59%
NO	14	41%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Belén Centeno, Pamela Montenegro.

Fuente: Servidores públicos y Auxiliares de Servicio de la Fiscalía de la Provincia de Pastaza.

GRÁFICO N. 10



Elaborado por: Belén Centeno, Pamela Montenegro.

Fuente: Cuadro N. 10

### ANÁLISIS.

De los datos recolectados de los 34 encuestados representan el 100%, de los cuales 20 que constituyen el 59% son quienes manifiestan que sí, consecuentemente 14 que representan el 41% responden que no.

### INTERPRETACIÓN.

La gran mayoría de los trabajadores consume sustancias psicotrópicas: tabaco, alcohol y drogas, utilizando estas sustancias como medio para intentar disminuir las manifestaciones de tensión, angustia que provoca el estrés laboral a causa de la monotonía, frustración, carga prolongada de labores, haciendo que la ingesta de estas sustancias disminuyan el estrés laboral, pero así mismo causando repercusiones a su salud física.

## 11. Siente que presenta timidez y falta de confianza en sí mismo.

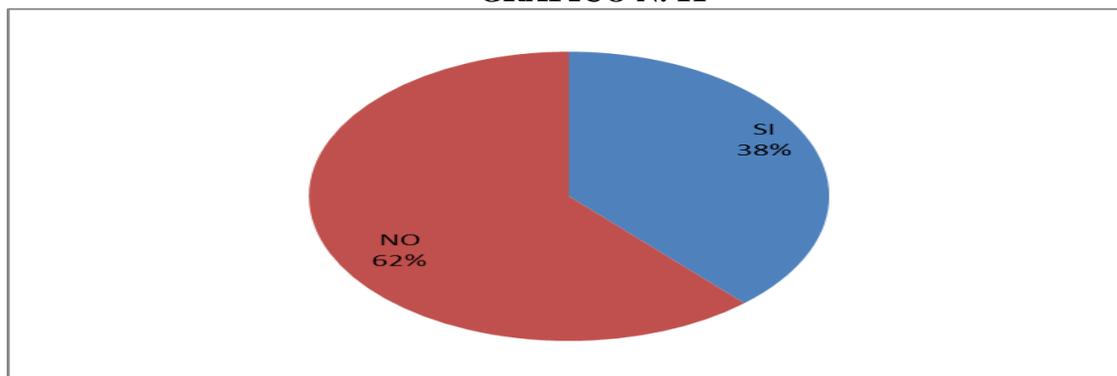
CUADRO N. 11

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	38%
NO	21	62%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Belén Centeno, Pamela Montenegro.

Fuente: Servidores públicos y Auxiliares de Servicio de la Fiscalía de la Provincia de Pastaza.

GRÁFICO N. 11



Elaborado por: Belén Centeno, Pamela Montenegro.

Fuente: Cuadro N. 11

### ANÁLISIS.

De los 34 trabajadores encuestados que representan el 100%, de los cuales 13 constituyen el 38% son quienes manifiestan que sí, consecuentemente 21 que representan el 62% responden que no.

### INTERPRETACIÓN.

Los servidores públicos y auxiliares de servicio no se encuentran expuestos a la timidez y falta de confianza, debido a que su trabajo diario representa en gran cantidad una interrelación tanto personal, profesional como familiar lo cual hace que estos se sientan seguridad y confianza al momento de interactuar con cualquier ente social.

## 12. Tiene sentimientos continuos de angustia, preocupación o tristeza.

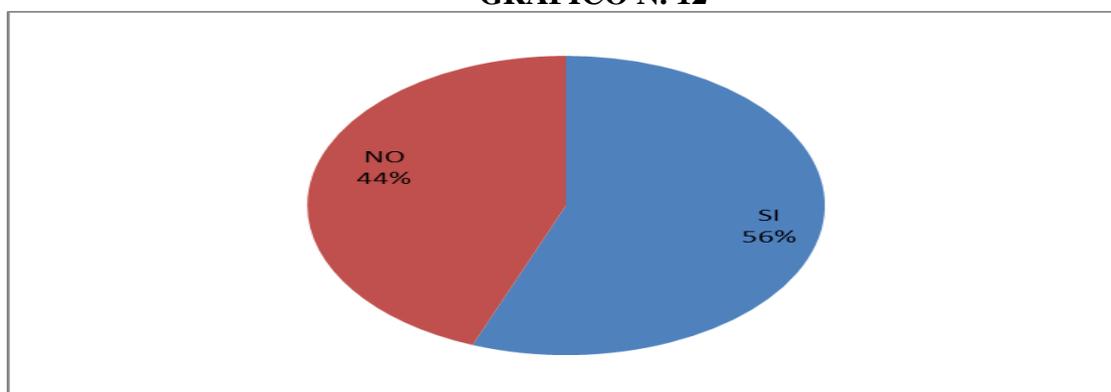
CUADRO N. 12

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	56%
NO	15	44%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Belén Centeno, Pamela Montenegro.

**Fuente:** Servidores públicos y Auxiliares de Servicio de la Fiscalía de la Provincia de Pastaza.

GRÁFICO N. 12



**Elaborado por:** Belén Centeno, Pamela Montenegro.

**Fuente:** Cuadro N. 12

### ANÁLISIS.

La población de 34 trabajadores que representan el 100%, de los cuales 19 que constituyen el 56% son quienes manifiestan que sí, consecuentemente 15 que representan el 44% responden que no.

### INTERPRETACIÓN.

El estrés laboral al que se exponen los encuestados de la fiscalía de Pastaza provoca en ellos sentimientos continuos de angustia, preocupación o tristeza, debido a las cargas psicofísicas a la que se exponen, en donde tienen un deterioro mental y físico produciendo una baja en el ritmo de trabajo.

### 13. Le gustaría recibir apoyo psicológico.

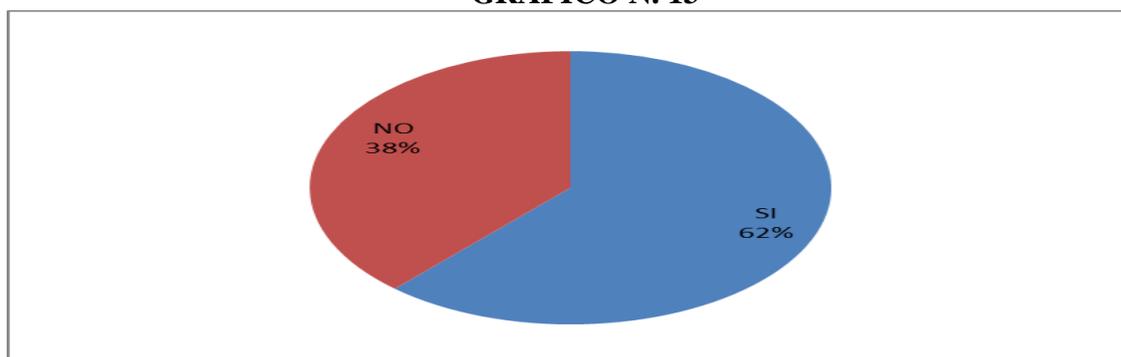
**CUADRO N. 13**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	62%
NO	13	38%
<b>TOTAL</b>	34	100%

**Elaborado por:** Belén Centeno, Pamela Montenegro.

**Fuente:** Servidores públicos y Auxiliares de Servicio de la Fiscalía de la Provincia de Pastaza.

**GRÁFICO N. 13**



**Elaborado por:** Belén Centeno, Pamela Montenegro.

**Fuente:** Cuadro N. 13

### ANÁLISIS.

Los 34 encuestados que representan el 100%, de los cuales 21 constituyen el 62% son quienes manifiestan que sí, consecuentemente 13 que representan el 38% responden que no.

### INTERPRETACIÓN.

El apoyo psicológico que pueden recibir los empleados y trabajadores de la fiscalía, mejorará su autocontrol, manejo del trabajo emocional, liberación de estrés, equilibrio de la relación trabajo- familia mejorando su calidad de vida, superando las dificultades que impiden la ejecución de sus labores, para conllevar una vida plena y saludable.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1. CONCLUSIONES**

- ✓ Se determinó que los riesgos psicosociales perturban a los servidores públicos y auxiliares de servicio de la fiscalía de Pastaza, debido a que producen un daño mental y físico para su desarrollo tanto profesional personal y familiar.
- ✓ Se conoció que el desempeño laboral de los servidores públicos y auxiliares de servicio se encuentra alterado por las relaciones interpersonales, la falta de comunicación, la falta de tiempo, esto ocasiona un bajo rendimiento laboral.
- ✓ Se relacionó que los riesgos psicosociales en el desempeño laboral se ven afectados por la sobrecarga y falta de tiempo para cumplir con su trabajo, produciéndose un déficit laboral, como consecuencia negativa: deficiencias en el desarrollo del trabajo, organización del ambiente y horarios, contrastando condiciones que conducen al estrés afectando a la salud de los y las trabajadoras.

## 4.2. RECOMENDACIONES

- ✓ Se deben establecer mecanismos de preservación del bienestar físico y mental los servidores públicos y auxiliares de servicio de la fiscalía de Pastaza.
- ✓ Establecer pausas activas dentro del trabajo creando espacios de esparcimiento en donde se pueda liberar el estrés, monotonía, y cargas pesadas de trabajo de los servidores públicos y auxiliares de servicio de la fiscalía de Pastaza.
- ✓ Es necesario que se establezca la adecuada administración del trabajo y tiempo en el que los empleados y trabajadores realicen sus labores, esto creará un desfogue de actividades eliminando el estrés, angustia y fatiga permitiendo que se reestablezca el clima laboral, mejorando el ambiente de trabajo y condiciones de salud.

## BIBLIOGRAFÍA

- ✓ (1987). Agencia Europea de la seguridad y Salud en el Trabajo. Bruselas, España.
- ✓ Arciniega Arce, R. S. (2002). Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo. En 2012.
- ✓ Bergeron. (1983). En Aspectos Humanos de la Organización.
- ✓ Byron, D. (2005). A meta- analytic review of work- family conflict and its antecedents. . Journal of Vocational Behavior.
- ✓ (1993). Recursos Humanos Y superación . En Cheavenato.
- ✓ Clegg. (1983). Adseñidad Laboral, Trabajadores de México.
- ✓ Colaboradores, A. y. (1982). Factores que Afectan el Rendimiento Laboral España.
- ✓ Davis, K. Y. (1999). Comportamiento Humano en el Trabajo. Editorial Mac.
- ✓ Dolan. (2004). Desempeño Laboral. España: Valle.
- ✓ Eden, D. y. (1973). En Consumo Excesivo de Tabaco, Alcohol y Drogas por Malestares del mal Desempeño labora...
- ✓ Erickson. (1930). Teoría Psicosocial.
- ✓ Fernando, A. G. (2007). Desempeño Laboral Inadecuado . España, Madrid.
- ✓ Guerra, A. y. (2007). Desempeño Laboral.
- ✓ Idalberto. (2007). Clima Organizacional. México.
- ✓ Keith, D. (1991). En El Comportamiento Humano en el Trabajo .
- ✓ Largada, M. (2005). Los Paradigmas Científicos, frente a los retos del significado axiológico de la Educación. En Estudios Fronterizos.
- ✓ Lemus, W. J. (2012). Factores que repercuten en el clima organizacional. Gestiopolis.
- ✓ Lenín, V. I. (1986). Materialismo y Empirio-criticismo.
- ✓ Melgosa. (1999). En É. L. XX.
- ✓ Nelsonn. (2011). En El Clima Organizacional y Factores para la prevención de riesgos laborales.
- ✓ OMS. (1984). Organización Mundial de la Salud.
- ✓ Plejánov, G. (1960). Materialismo Histórico.

- ✓ RAMOS, J. (2001). BUENDÍA, J. y RAMOS, F. (2001): Empleo, Estrés y Salud. Madrid: Pirámide. BUENDÍA.
- ✓ Santos, J. A. (2004). Manual: Éstres Consecuencias, Motivación y Adaptación Ocupacional. Motal .
- ✓ Santos, M. (2004). Salud y Éstres .
- ✓ Shirom, M. (s.f.). Riegos Prevalentes en el mundo laboral . En 2013.
- ✓ Strauss. (1981). Reseña Histórica del Desempeño Laboral.
- ✓ Valentino, R. (1998). En Riesgos y Conflictos en la Familia, .
- ✓ Welford. (1973). Rendimiento Laboral de Trabajadores Públicos Argentina.
- ✓ (2006). “El trabajo femenino en Argentina y Uruguay en la primera mitad del siglo XX”. En M. Zaida, “El trabajo femenino en Argentina y Uruguay en la primera mitad del siglo XX” (págs. 801-818). Madrid.

## LINCOGRAFÍA

- ✓ Anbelacop. (2012). Factores Familiares Conflictos. Obtenido de <http://Anbelacop..ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/factoresfamiliaresconflictos.pdf>
- ✓ Boosk.(2011).<https://books.google.com.ec/books?id=PA159&lpg=PA159&dq=lo+laboral+como+influye+en+lo+familiar&source=bl&ots=i0CFIQ6AEwBw#v=onepage&q=lo%20laboral%20como%20in>.
- ✓ Dspace. (2013). <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1068>.
- ✓ Empleo.(2011).<http://www.empleo.gob.es/estadisticas/ecvt/Ecvt2011/index.htm>.
- ✓ Ehowenespanol. (2013). [http://www.ehowenespanol.com/problemas-financieros-familia-sobre\\_134166/](http://www.ehowenespanol.com/problemas-financieros-familia-sobre_134166/).
- ✓ Gerencie.(2012).<http://www.gerencie.com/diferencias-entre-eficiencia-y-eficacia.html>.
- ✓ Factores y Riesgos Psicosociales. (27 de Septiembre de 2013). Recuperado el Ministerio de relaciones laborales, de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>
- ✓ Revista,L.(2012).<http://www.larevista.ec/orientacion/psicologia/conflictos/causas/es-tres-por-deudas>.
- ✓ Scott, J. w. (9 de noviembre de 2009). La mujer trabajadora. Obtenido de [http://www.fhuc.unl.edu.ar/olimphistoria/paginas/manual\\_2009/docentes/modulo1/texto3.pdf](http://www.fhuc.unl.edu.ar/olimphistoria/paginas/manual_2009/docentes/modulo1/texto3.pdf)
- ✓ Universia. (2013). <http://contenidos.universia.es/especiales/burn-out/causas/factor-organizacional/index.htm>.

# ANEXOS

## ANEXO N. 1 INVITACIÓN



### INVITACIÓN

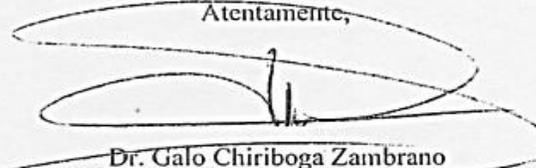
Estimadas/os compañeras/os:

Como parte de las actividades que esta administración viene desarrollando, se encuentra la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, el que entre otras cosas, busca precautelar la integridad física y mental de los servidores y trabajadores de la institución.

Por tal motivo, y consciente de que la presencia de riesgos psicosociales derivados de las funciones que realizamos cotidianamente y que se manifiestan en una sobrecarga mental, fatiga, desmotivación, insatisfacción, depresión, ansiedad, estrés laboral, etc., afectan nuestra calidad de vida tanto en el ámbito laboral como familiar, me complace en invitar a usted al “Programa de Terapias Psicológicas para Riesgos Psicosociales para el Personal de la Fiscalía General del Estado”.

Estas jornadas se realizarán en cada una de las fiscalías provinciales y serán impartidas por profesionales expertos en el tema, por lo que es de mucha importancia su asistencia para conseguir el objetivo principal del programa, el que es reducir los efectos producidos por los riesgos mencionados para mejorar la condición psicosocial lo que incidirá positivamente en el entorno laboral y familiar.

Atentamente,



Dr. Galo Chiriboga Zambrano  
FISCAL GENERAL DEL ESTADO

☎ [www.fiscalia.gob.ec](http://www.fiscalia.gob.ec)

Av. Patria s/n y 12 de Octubre  
PBX: (593 2) 3985800 / (593 2) 2561745  
Quito – Ecuador

## ANEXO N. 2 BIENVENIDA

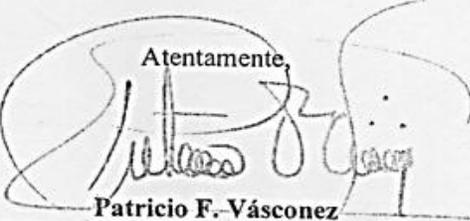


### ***BIENVENIDA***

La Dirección de Talento Humano de la Fiscalía General del Estado le da la bienvenida al “Programa de Terapias Psicológicas para Riesgos Psicosociales para el Personal de la Fiscalía General del Estado”, el que ha sido planificado con el objeto de minimizar los efectos negativos producidos por distintos factores de tipo psicosocial inherentes a las actividades diarias propias de su puesto de trabajo.

Con la seguridad de que este esfuerzo institucional se verá reflejado en un mejoramiento en la calidad de vida tanto laboral como familiar, le auguro éxitos en el desarrollo de este proceso, que ha sido concebido pensando en el bienestar de todos los servidores y trabajadores que laboramos en la institución.

Atentamente,



Patricio F. Vásquez  
**DIRECTOR DE TALENTO HUMANO**

### ANEXO N. 3. CUESTIONARIO DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Cargo: \_\_\_\_\_

Provincia: \_\_\_\_\_ Ciudad \_\_\_\_\_

Le solicitamos responder este cuestionario el cual servirá para evidenciar las posibles problemáticas tanto de orden laboral como personal, con la única finalidad de promover los correctivos necesarios. Favor contestar con sinceridad en las opciones verdadero y falso, teniendo en cuenta que sus respuestas son manejadas con absoluta reserva y profesionalismo.

#### 1. FACTORES ORGANIZACIONALES

		V	F
1.1.	Considera que tiene responsabilidades pesadas y numerosas		
1.2.	Tiene una excesiva carga de trabajo		
1.3.	Puede decidir la velocidad en la que trabaja		
1.4.	Su trabajo es monótono		
1.5.	Las condiciones de trabajo son difíciles e incómodas		
1.6.	Las condiciones de trabajo en general son adecuadas		
1.7.	Existe tensión con los compañeros		
1.8.	Existe tensión con los jefes		
1.9.	Existe tensión con los subordinados (sólo si tuviera)		
1.10.	Competitividad laboral desleal		
1.11.	Desplazamientos numerosos que le perturban		
1.12.	Remuneración acorde a las funciones		
1..	Siente inseguridad personal en su trabajo		
1.14.	Exposición prolongada al frío o calor		
1.15.	Exposición prolongada a ruido, luz, polución		
1.16.	Le alcanza el tiempo de trabajo para tener al día sus funciones		

1.17.	En su trabajo puede tomar fines de semana o días de descanso mensualmente		
-------	---	--	--

## 2. FACTORES ECONÓMICOS

		V	F
2.1.	Ingresos insuficientes, fuente continua de frustración		
2.2.	Problemas financieros de todo orden, deudas		

## 3. FACTORES FAMILIARES

		V	F
3.1.	Conflictos familiares que aporta al descanso compensatorio		
3.2.	Desengaño amoroso		
3.3.	Problemas con su pareja		
3.4.	Separación, divorcio		
3.5.	Relación inadecuada con los hijos		
3.6.	Tiempo insuficiente para temas familiares		

## 4. FACTORES FISIOLÓGICOS Y PSICOLÓGICOS

		V	F
4.1.	Enfermedad aguda que crea un sentimiento de disminución física		
4.2.	Dolores permanentes (espalda, cabeza, mano, hombro, etc.)		
4.3.	Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez)		
4.4.	Problemas gastrointestinales, acidez estomacal, problemas digestivos o del colon		
4.5.	Cambios fuertes del apetito		
4.6.	Sufre de obesidad o desnutrición		

4.7.	Trastornos del sueño (somnia durante el día o desvelo en la noche)		
4.8.	Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes		
4.9.	Consumo de alcohol para aliviar la tensión o los nervios		
4.10.	Consumo de tabaco para aliviar la tensión o los nervios		
4.11.	Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios		
4.12.	Vida sedentaria		
4.13.	Comportamientos rígidos, obstinación, terquedad		
4.14.	Sensación de no poder manejar los problemas de la vida		
4.15.	Timidez, falta de confianza en sí mismo		
4.16.	Presenta obsesiones, delirios de persecución		
4.17.	Sentimiento soledad		
4.18.	Sentimiento continuo de angustia, preocupación o tristeza		
4.19.	Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos		
4.20.	Se siente quemado por el trabajo		

## 5. APOYO PSICOLÓGICO

		V	F
5.1.	Le gustaría recibir apoyo psicológico		

## ANEXO N. 4 CUADRO DE RESUMEN DE RESULTADOS

### 1. FACTORES ORGANIZACIONALES

		<b>V</b>	<b>F</b>
1.1.	Considera que tiene responsabilidades pesadas y numerosas	20	14
1.2.	Tiene una excesiva carga de trabajo	17	17
1.3.	Puede decidir la velocidad en la que trabaja	27	7
1.4.	Su trabajo es monótono	27	7
1.5.	Las condiciones de trabajo son difíciles e incómodas	27	7
1.6.	Las condiciones de trabajo en general son adecuadas	28	6
1.7.	Existe tensión con los compañeros	15	19
1.8.	Existe tensión con los jefes	8	26
1.9.	Existe tensión con los subordinados (sólo si tuviera)	6	28
1.10.	Competitividad laboral desleal	22	12
1.11.	Desplazamientos numerosos que le perturban	4	30
1.12.	Remuneración acorde a las funciones	16	18
1.13.	Siente inseguridad personal en su trabajo	6	28
1.14.	Exposición prolongada al frío o calor	9	25
1.15.	Exposición prolongada a ruido, luz, polución	2	32
1.16.	Le alcanza el tiempo de trabajo para tener al día sus funciones	20	14
1.17.	En su trabajo puede tomar fines de semana o días de descanso mensualmente	16	18

### 2. FACTORES ECONÓMICOS

		<b>V</b>	<b>F</b>
2.1.	Ingresos insuficientes, fuente continua de frustración	7	27
2.2.	Problemas financieros de todo orden, deudas	20	14

### 3. FACTORES FAMILIARES

		<b>V</b>	<b>F</b>
3.1.	Conflictos familiares que aporta al descanso compensatorio	18	16
3.2.	Desengaño amoroso	18	16
3.3.	Problemas con su pareja	6	28
3.4.	Separación, divorcio	10	24
3.5.	Relación inadecuada con los hijos	18	16
3.6.	Tiempo insuficiente para temas familiares	15	19

### 4. FACTORES FISIOLÓGICOS Y PSICOLÓGICOS

		<b>V</b>	<b>F</b>
4.1.	Enfermedad aguda que crea un sentimiento de disminución física	19	15
4.2.	Dolores permanentes (espalda, cabeza, mano, hombro, etc.)	16	18
4.3.	Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez)	18	16
4.4.	Problemas gastrointestinales, acidez estomacal, problemas digestivos o del colon	24	10
4.5.	Cambios fuertes del apetito	22	12
4.6.	Sufre de obesidad o desnutrición	19	15
4.7.	Trastornos del sueño (somnia durante el día o desvelo en la noche)	23	11
4.8.	Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes	18	16
4.9.	Consumo de alcohol para aliviar la tensión o los nervios	20	14
4.10.	Consumo de tabaco para aliviar la tensión o los nervios	19	15
4.11.	Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios	18	16
4.12.	Vida sedentaria	21	13
4.13.	Comportamientos rígidos, obstinación, terquedad	18	16
4.14.	Sensación de no poder manejar los problemas de la vida	21	13
4.15.	Timidez, falta de confianza en sí mismo	18	16

4.16.	Presenta obsesiones, delirios de persecución	16	18
4.17.	Sentimiento soledad	20	14
4.18.	Sentimiento continuo de angustia, preocupación o tristeza	21	13
4.19.	Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos	20	14
4.20.	Se siente quemado por el trabajo	22	12

## 5. APOYO PSICOLÓGICO

		<b>V</b>	<b>F</b>
5.1.	Le gustaría recibir apoyo psicológico	11	23

## ANEXO N. 5 CUADRO DE RESUMEN

### Factores organizacionales

<b>PREGUNTAS UNIFICADAS</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
1.1-1.2-1.3-1.4	1. ¿Considera que tiene responsabilidades pesadas y numerosas?	23	11	34
1.5-1.6-1.14-1.15	2. Las condiciones de trabajo en general son adecuadas.	16	18	34
1.7-1.8-1.9-1.10-1.11	3. Existe tensión con los subordinados.	19	15	34
1.12-1.13-1.16-1.17	4. Le alcanza el tiempo de trabajo para tener al día sus funciones.	15	19	34

### Factor Económico

<b>PREGUNTAS UNIFICADAS</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
2.1-2.2	5. Cree que la remuneración es acorde a las funciones.	14	20	34

### Factores Familiares

<b>PREGUNTAS UNIFICADAS</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
3.1-3.5-3.6	6. Conflictos familiares que no aportan al descanso compensatorio.	17	17	34
3.2-3.3-3.4	7. Ha sufrido desengaños amorosos.	11	23	34

### Factores fisiológicos y psicológicos

<b>PREGUNTAS UNIFICADAS</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
4.1-4.2-4.3	8. Tiene dolores permanentes de: espalda, cabeza, mano, hombro, etc.	18	16	34
4.4-4.5-4.6	9. Sufre de obesidad o desnutrición.	22	12	34
4.7-4.8-4.9-4.10-4.11-4.20	10. Consume tabaco, alcohol o drogas para aliviar la tensión o los nervios.	20	14	34
4.12-4.14-4.15	11. Siente que presenta timidez y falta de confianza en sí mismo.	13	21	34
4.13-4.16-4.17-4.18-4.19	12. Tiene sentimientos continuos de angustia, preocupación o tristeza.	19	15	34

### Apoyo psicológico

<b>PREGUNTAS UNIFICADAS</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
5.1	13.-Le gustaría recibir apoyo psicológico	21	13	34