



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 MORONA SANTIAGO, EN EL
CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2014”**

AUTORAS

**FLORES CAMAS ROSA ALVA
REVELO HERRERA SILVIA GRIMANESA**

COAUTOR:

DR. CLAUDIO E MALDONADO G

AÑO LECTIVO

MARZO – JULIO 2015

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

YO, DR. CLAUDIO MALDONADO, 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 MORONA SANTIAGO, EN EL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2014” he asesorado la tesis de grado de las señoritas **FLORES CAMAS ROSA ALVA Y REVELO HERRERA SILVIA GRIMANESA** previo a la obtención del título de **LICENCIADAS EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA, ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y FAMILIAR.**

.....
DR. CLAUDIO MALDONADO

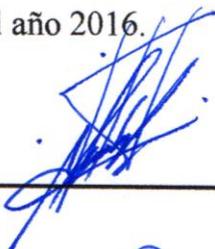


MIEMBROS DEL TRIBUNAL

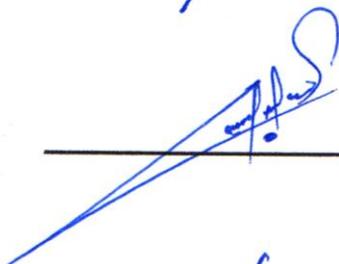
"RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y AUXILIARES DE SERVICIO DE LA FISCALÍA DE LA PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO, EN EL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2014". Trabajo presentado para optar por el título de Licenciada en Psicología Educativa, Orientación Vocacional y Familiar.

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. ÁLVARO SIGCHO
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



DR. CLAUDIO MALDONADO
TUTOR DE LA TESIS



DR. JORGE CALERO
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



NOTA:

DERECHOS DE AUTORÍA

Yo, FLORES CAMAS ROSA ALVA portadora de la C.C 060470552-5 Y REVELO HERRERA SILVIA GRIMANESA portadora de la C.C 170927544-8, 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 MORONA SANTIAGO, EN EL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2014” y que el patrimonio intelectual del mismo, pertenece a la Universidad Nacional de Chimborazo.



FLORES CAMAS ROSA ALVA

CC: 0604705525



REVELO HERRERA SILVIA GRIMANESA

CC: 170927544-8

DEDICATORIA

Quiero dedicar el presente trabajo a mis padres por ser el ejemplo de lucha que me empujó a seguir de pie y culminar con esta etapa de mi vida; a mis hermanos ya que gracias a ellos hoy puedo decir que el camino que recorrí hasta llegar a mi meta no hubiera sido posible sin apoyo incondicional; a una persona muy especial en mi vida Jhonathan porque gracias a su apoyo, a sus esfuerzos por impulsarme hacia adelante cada día, ha hecho posible cumplir exitosamente este reto; a las personas que me brindaron su ayuda y contribuyeron en mi formación personal y profesional, a todas ellas les dedico mi trabajo.

Rosa Alva Flores Camas.

A la vida... por haberme dado la oportunidad de cumplir un sueño... a aquellas personas que creyeron en mí, que me apoyaron desde los primeros pininos de este sueño, me alentaron a confiar en mí en cada segundo de esta experiencia inolvidable ... A mi familia, quienes por ellos soy lo que soy, por darme fuerzas para seguir adelante, me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos. A Robert por estar siempre presente , a mis hijos Axl, Nik, Dhamy por haberme apoyado, entendido... las horas no compartidas con ellos. A mi querida Universidad por pintar una sonrisa en mi vida, con una meta realizada.

“La dicha de la vida consiste en tener siempre algo que hacer, alguien a quien amar y alguna cosa que esperar”. Thomas Chalmers

Revelo Herrera Silvia Grimanesa

RECONOCIMIENTO

A la Universidad Nacional de Chimborazo, Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías, Carrera de Psicología Educativa, por su aporte valioso e incondicional en la formación de profesionales encaminados a la excelencia.

A nuestros distinguidos docentes, perseverantes en su labor, por sus conocimientos y experiencias, los cuales fomentaron el rompimiento de esquemas mentales tradicionales, cimentando estrategias y principios innovadores y actuales.

A nuestras familias por su apoyo y comprensión incondicional.

FLORES CAMAS ROSA ALVA

REVELO HERRERA SILVIA GRIMANESA

CC: 0604705525

CC: 170927544-8

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	I
ACEPTACIÓN DEL TUTOR	II
MIEMBROS DEL TRIBUNAL	III
DERECHO DE AUTORÍA	IV
DEDICATORIA	V
RECONOCIMIENTO	VI
ÍNDICE GENERAL	VII
ÍNDICE DE CUADROS	XIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XIV
RESUMEN	XV
SUMMARY	XVI
INTRODUCCIÓN	XVII

CAPÍTULO I

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

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.	Filosófica	5
2.2.2	Psicológica	5
2.2.3.	Sociológica	6
2.2.4	Axiológica	6
2.2.5.	Fundamentación teórica.	7
2.2.5.1.	Riesgos psicosociales	7
2.2.5.2.	Origen de los riesgos psicosociales	7
2.2.5.3.	Factores y riesgos psicosociales derivados del trabajo.	8
2.2.5.4.	Riesgos psicosociales emergentes en el trabajo	10
2.2.5.5.	Factores de los riesgos psicosociales	12
2.2.5.6.	Factores organizacionales	13
2.2.5.7.	Factores organizacionales que influyen en el estrés del trabajo	13
2.2.5.8.	Clima organizacional	15
2.2.5.9.	Tipos de ambientes organizacionales	16

2.2.5.10.	Clima organizacional como factor fundamental para la prevencion de riesgos psicosociales	17
2.2.5.11.	Factores que repercuten en en clima organizacional	18
2.2.5.12.	Diferencias entre eficacia y eficiencia	20
2.2.5.13.	Factores económicos	21
2.2.5.14.	Ingresos insuficientes, fuente de frustración	21
2.2.5.15.	Deudas económicas	22
2.2.5.16.	Factores familiares	24
2.2.5.17.	Causas más habituales de conflicto	24
2.2.5.18.	Factores de riesgo familiar	25
2.2.5.19.	El lugar de trabajo adaptado a la familia	26
2.2.5.20.	Inserción laboral e independencia familiar	27
2.2.5.21.	Factores de riesgo en la familia	27
2.2.5.22.	Factores fisiológicos	28
2.2.5.23.	Definición y generalidades del estrés	29
2.2.5.24.	Fases de estrés	29
2.2.5.25.	Estrés laboral	30
2.2.5.26.	Distrés y eustrés	36
2.2.5.27.	Factores psicológicos	37
2.2.5.28.	Desempeño laboral	40
2.2.5.29.	Breve reseña histórica del desempeño laboral	40

2.2.5.30.	El ideal de femineidad	41
2.2.5.31.	El trabajo de la mujer en el siglo xx	42
2.2.5.32.	Elementos que influyen el desempeño laboral	43
2.2.5.33.	Factores que influyen en el desempeño laboral	43
2.2.5.34.	El rendimiento en el trabajo	45
2.2.5.35.	El absentismo y la movilidad laboral	46
2.2.5.36.	Consumo excesivo de tabaco y alcohol	47
2.2.5.37.	Afecciones somáticas y crónicas	48
2.3.	DEFINICIONES DE TÉRMINOS BÁSICOS	49
2.4.	VARIABLES	51
2.4.1.	Independiente	51
2.4.2.	Dependiente	51
2.5.	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	52

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	53
3.1.	Método Científico	53
3.2.	Tipo de la Investigación	53
3.3.	Diseño de la Investigación	53
3.4.	Tipo de Estudio	54
3.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA	54

3.5.1.	Población	54
3.5.2.	Muestra	54
3.6.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	54
3.6.1.	Técnica	54
3.6.2.	Instrumento	54
3.7.	TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS	55
3.8.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	56
3.8.1.	Datos de la encuesta realizada a los servidores públicos y auxiliares de servicio.	56

CAPÍTULO IV

4.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	69
4.1.	Conclusiones	69
4.2.	Recomendaciones	70
	BIBLIOGRAFÍA	71
	LINCOGRAFÍA	73
	ANEXOS	XIX
	<u>ANEXO N° 1 INVITACIÓN</u>	XX
	<u>ANEXO N° 2 BIENVENIDA</u>	XXI
	<u>ANEXO N° 3 FOTOGRAFÍAS DE LA INVESTIGACIÓN</u>	XXII
	<u>ANEXO N° 4 CUESTIONARIO DE RIESGOS SOCIALES</u>	XXV

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1	¿Considera que tiene responsabilidades pesadas y numerosas?	56
Cuadro N° 2	Las condiciones de trabajo en general son adecuadas.	57
Cuadro N° 3	Existe tensión con los subordinados.	58
Cuadro N° 4	Le alcanza el tiempo de trabajo para tener al día sus funciones.	59
Cuadro N° 5	Cree que la remuneración es acorde a las funciones.	60
Cuadro N° 6	Conflictos familiares que no aportan al descanso compensatorio.	61
Cuadro N° 7	Ha sufrido desengaños amorosos.	62
Cuadro N° 8	Tiene dolores permanentes de: espalda, cabeza, mano, hombro, etc.	63
Cuadro N° 9	Sufre de obesidad o desnutrición.	64
Cuadro N° 10	Consumo tabaco, alcohol o drogas para aliviar la tensión o los nervios.	65
Cuadro N° 11	Siente que presenta timidez y falta de confianza en sí mismo.	66
Cuadro N° 12	Tiene sentimientos continuos de angustia, preocupación o tristeza.	67
Cuadro N° 13	Le gustaría recibir apoyo psicológico.	68

ÍNDICE DE GRÁFICOS

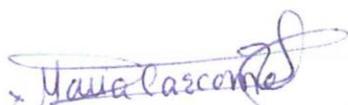
Gráficos N° 1	¿Considera que tiene responsabilidades pesadas y numerosas?	56
Gráficos N° 2	Las condiciones de trabajo en general son adecuadas.	57
Gráficos N° 3	Existe tensión con los subordinados.	58
Gráficos N° 4	Le alcanza el tiempo de trabajo para tener al día sus funciones.	59
Gráficos N° 5	Cree que la remuneración es acorde a las funciones.	60
Gráficos N° 6	Conflictos familiares que no aportan al descanso compensatorio.	61
Gráficos N° 7	Ha sufrido desengaños amorosos.	62
Gráficos N° 8	Tiene dolores permanentes de: espalda, cabeza, mano, hombro, etc.	63
Gráficos N° 9	Sufre de obesidad o desnutrición.	64
Gráficos N° 10	Consume tabaco, alcohol o drogas para aliviar la tensión o los nervios.	65
Gráficos N° 11	Siente que presenta timidez y falta de confianza en sí mismo.	66
Gráficos N° 12	Tiene sentimientos continuos de angustia, preocupación o tristeza.	67
Gráficos N° 13	Le gustaría recibir apoyo psicológico.	68

RESUMEN

El tema escogido tiene relevancia en función que en la Fiscalía de la provincia de Morona Santiago han influido los riesgos psicosociales; la problemática fue determinar cómo los riesgos psicosociales afectan el desempeño laboral de los servidores públicos y auxiliares de servicio; el objetivo general manifiesta determinar los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los servidores públicos y auxiliares de servicio; para esta investigación se utilizaron los métodos Inductivo - Deductivo, considerando las relaciones de causalidad, se parte de hechos generales para llegar a situaciones particulares, Analítico – Sintético, considerando que parte 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 para llegar a los objetivos propuestos; el diseño de investigación es de campo, la información se obtuvo en el lugar de los hechos; se realizó la encuesta en el lugar que ocurrió los hechos a los servidores públicos y auxiliares de servicio, para obtener sus impresiones sobre el tema investigado y cumplir con los objetivos, se pudo evidenciar que los riesgos psicosociales si influyen en el desempeño laboral de los trabajadores. El tipo de investigación es explicativa y descriptiva; cuya población fueron 53 servidores públicos y auxiliares de servicio de la Fiscalía de la provincia de Morona Santiago. Finalmente se elaboraron las conclusiones y se propusieron las recomendaciones, la conclusión fundamental es que relacionamos que la problemática de los riesgos psicosociales es una de las causas principales del mal desempeño laboral de los servidores públicos y auxiliares de servicio, ya que en el correcto desempeño laboral incluye una buena estabilidad emocional y cognitiva, los 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, como recomendación fundamental tenemos proponer programas sobre estabilidad emocional en el desempeño laboral que permita tomar actitudes naturales y positivas ante los hechos relacionados con la buena ocupación laboral.

SUMMARY

This research has notability on function that psychosocial risks have been influenced by the Fiscalía of Morona Santiago province; the problematic was to determine how psychosocial risks affect job performance of public servants and service assistants. The general objective is to determine the psychosocial risks in the job performance of public servants and service assistants. Deductive-inductive methods were used for this research work, the causal relationship was considered, it is based on general facts to reach particular situations. Also, Analytic - Synthetic methods were used; it was considered that draw from the breakdown of each one of its parts to study them individually and then in a holistic and comprehensive was considered, in this case the psychosocial risks at job performance to reach the objectives. The Research design is of field, on scene of the events has been obtained the information. The survey was conducted at the public servants and service assistants on scene of the events, in order to obtain their views on the topic investigated and fulfill the objectives. It can be evidenced that the psychosocial risks if they influence job performance of workers. The research is descriptive and explanatory; whose populations were 53 public servants and service assistants from Fiscalía of Morona Santiago province. Finally, the main conclusion is that, it was related to the problem of psychosocial risks is one of the main causes of low job performance of public servants and service assistants, because in the correct job performance includes a good emotional and cognitive stability. The psychosocial risks are aspects, which affect the physical and mental health of workers, resulting in poor management of emotional intelligence and thereby family problems. The main recommendation is to propose programs on emotional stability in job performance, which allows taking for natural and positive attitudes to the facts related to job occupation.



Dra. Myriam Trujillo B. Mgs.

COORDINADORA DEL CENTRO DE IDIOMAS



INTRODUCCIÓN

La elaboración del presente trabajo de investigación, está basado en los Riesgos Psicosociales y cómo influyen en el Desempeño Laboral de los Servidores Públicos y Auxiliares de Servicio. Diariamente, el personal de todos los sectores económicos, instituciones y estructuras, están expuestos a sufrir el denominado estrés por diversos factores existentes en el entorno laboral.

El mundo laboral ha experimentado una transformación importante en las últimas décadas en nuestro contexto sociocultural, así, las nuevas exigencias del trabajo y el desajuste entre los requisitos del puesto de labor en las instituciones y las posibilidades de rendimiento de cada sujeto, han originado la aparición de nuevos riesgos denominados psicosociales, entre ellos el agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y la falta de realización personal en el trabajo, cuya prevalencia se ha ido incrementando y que ha venido a constituirse en un problema social. Esta información ha sido recopilada en base a distintas linkografías.

El contexto de la internalización económica y la innovación tecnológica, está generando un proceso de grandes cambios porque se ha ido reduciendo las demandas físicas y han ido incrementando las demandas sobre la interacción psicosocial. Estas transformaciones experimentadas en el trabajo, en ocasiones, presentan mejoras y avances pero, en otras, son causa de la aparición de una serie de condiciones que conducen a riesgos que afectan el bienestar de la persona. Esta investigación ha sido compilada de varias páginas de internet estableciendo esta conclusión.

Hay que hacer frente a estas situaciones y adaptar una actitud de resistencia provocando un clima que facilite información de los riesgos psicosociales, en beneficio del desempeño laboral y de toda la sociedad.

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.

CAPITULO 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 OMS, 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, 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 Morona Santiago 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 Morona Santiago.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

Cómo los riesgos psicosociales afectan el desempeño laboral de los servidores públicos y auxiliares de servicio de la Fiscalía de la provincia de Morona Santiago, en el cuarto trimestre del año 2014.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. GENERALES:

Determinar los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los servidores públicos y auxiliares de servicio de la Fiscalía de la provincia de Morona Santiago, en el 4to. Trimestre del año 2014.

1.3.2. ESPECÍFICOS:

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

- ✓ Conocer el desempeño laboral de los servidores públicos y auxiliares de servicio de la provincia de Morona Santiago, 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 Morona Santiago, 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.

Son pocas las instituciones públicas que muestran interés en mejorar el ambiente laboral de sus empleados, los diferentes presupuestos que son utilizados a favor de ellos generalmente no se canaliza por esta área, si no para otros fines como ascensos, promociones, capacitaciones, adiestramiento, cumplimiento de prestaciones, seguridad laboral y otros.

En la actualidad el aumento en los despidos o constantes amenazas de despidos, la falta de remuneración justa, son factores laborales que predisponen a los empleados a padecer algún problema psicológico.

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 Morona

Santiago, que por tratarse de empleados del área pública se consideran más susceptibles a sufrir o padecer dichos problemas.

Esta investigación se permitirá exponer datos, cifras y porcentajes de población con problemas en el desempeño laboral.

La elaboración de este trabajo investigativo, sobre los riesgos psicosociales va dirigido a empleados de la Fiscalía de la provincia de Morona Santiago, que contribuirá a la determinación del desempeño laboral de cada una de las personas que trabajan en dicho lugar.

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 del Estado.

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 Morona Santiago y de la Fiscalía de la Provincia de Morona Santiago, 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 Dialectico "...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 el presente trabajo de investigación 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 para que tengan una orientación esencialmente psico-social, puesto que la teoría de Erikson presenta una resolución evolutiva de conflictos y esto ayuda a los Servidores Públicos y Auxiliares de Servicio.

2.2.3. FUNDAMENTACIÓN SOCIOLOGICA

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 al comportamiento y las características de la forma de vida de los grupos humanos en todos los aspectos de su vida diaria”... (Konstantinov, 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 de 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 valores en los pensamientos de los trabajadores, y lograr de esta manera un desempeño laboral positivo.

2.2.5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

2.2.5.1. Riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales son malestares ocasionados en las personas, generalmente son causados por situaciones laborales, se originan por diferentes aspectos de las condiciones y organizaciones del trabajo. Cuando se producen tienen una incidencia en la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos. La existencia de riesgos psicosociales en el trabajo afecta, además de la salud de los trabajadores, al desempeño del trabajo como tal.

2.2.5.2. Origen de los riesgos psicosociales

El origen de la expansión a 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 los lugares de trabajo. En la mayoría de las empresas, 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 empresas el control de las vidas.

Sin embargo, pese a la evidencia científica sobre estos riesgos y su origen, los empresarios, algunos técnicos de prevención, mantienen su postura de que se trata de un problema de personalidad (“es floja” o “es perversa”) o que responde a las circunstancias personales o familiares de los trabajadores (“está solo, se ha divorciado, tiene a todos los abuelos a su cargo, se le ha muerto un familiar”).

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.

2.2.5.3. 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. La organización del trabajo y los 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 laboral 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.

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 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.

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).

2.2.5.4. Riesgos psicosociales emergentes en el trabajo

Los cambios en el mundo del trabajo acaecidos 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:

1. Nuevas formas de contradicción laboral, caracterizadas por la aparición de contratos de trabajo más precarios junto con la tendencia a la producción ajustada, su contradicción e inseguridad en el puesto de trabajo. Los trabajadores con contratos precarios suelen realizar tareas más peligrosas, en peores condiciones, reciben menos capacitación. La falta de estabilidad laboral y contractual puede aumentar los niveles de estrés, de ansiedad del trabajador.
2. Envejecimiento de la población laboral activa y retraso en la edad de jubilación, que la hace más vulnerable a la carga mental y emocional.
3. Intensificación del trabajo, caracterizado por la necesidad de manejar cantidades de información, y carga de trabajo cada vez mayores, 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, 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, repercuten de forma negativa en la salud y la seguridad de los trabajadores.

4. 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.
5. 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; los cambios 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, 2013).

2.2.5.5. Factores de los riesgos psicosociales

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

2.2.5.6. Factores organizacionales

Se refieren a la organización de la institución, en este caso a las circunstancias que se generan por la propia estructura de la misma:

- ✓ La **falta de tiempo** dedicado a la preparación del material de trabajo, hace que muy frecuentemente la jornada no finalice a su hora y que muchas veces tengan que llevarse el trabajo a casa.
- ✓ La **falta de previsión en las suplencias**, la posibilidad que se presenten urgencias no previstas, lleva a la sensación de un trabajo en cadena con la siguiente falta de control sobre el mismo.
- ✓ El **exceso de burocratización** sin el apoyo del personal específico repercute en el tiempo que se debería dedicar a las tareas profesionales. (Universia, 2013).

2.2.5.7. 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).

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.

La fuerza de este tipo de relación 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

individualizadas, puesto que los grupos de trabajo juegan un importante rol en el desarrollo y mantenimiento de las ventajas competitivas de las organizaciones, especialmente aquellas dedicadas a la investigación y desarrollo o fabricación de alta tecnología, calidad de servicio, lo que orienta a fomentar el trabajo en equipo, los objetivos del equipo 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 institución son activos intangibles de las organizaciones, lo que pone en manifiesto la importancia de la función de recursos humanos en el desarrollo y fomento 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 como 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, 2012).

2.2.5.8. 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, 1993).

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 satisfacción, animación, interés y colaboración entre los participantes. Cuando la motivacion es baja, sea por frustración o por barrera, la satisfacción de las necesidades de las personas y el clima organizacional tiende a bajar. (Cheavenato, 1993).

La organización 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 propósitos.

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

La globalización y la competitividad de las organizaciones actuales se han visto reflejadas en el incremento de los riesgos psicosociales dentro de las organizaciones, los cuales también han ido evolucionando históricamente. Calificado el capital humano de las organizaciones como su principal 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 cualitativo y cuantitativo de la producción.

Entendiendo el clima organizacional como el ambiente laboral conformado por las percepciones de los miembros de las organizaciones, sobre sí mismo 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 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).

2.2.5.9. Tipos de ambientes organizacionales

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

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 los regresan en forma de productos o servicios para la sociedad a la que atienden.

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).

2.2.5.10. 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, reeditando en el incremento cuantitativo y cualitativo.

Entendiendo el clima organizacional como el ambiente laboral conformado por las percepciones de los miembros de las instituciones, sobre sí 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).

2.2.5.11. Factores que repercuten en el 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 los trabajadores, independientemente del cargo que ocupen o del oficio que realicen, si están desarrollando la actividad que les place hacer, la labor siempre será importante manteniendo la idea de que están haciendo un aporte importante a la organización, y esa importancia se la mide con una relación directa vinculada con el grado de autonomía asignada, los desafíos que propone la actividad y el compromiso que asuman 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 ayudarán a mantener un sano clima competitivo, necesario en toda organización.

5. Relaciones: Estas se fundamentarán 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, 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 se genera 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, el 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 diferentes tipos de percepción que inciden de manera directa en la moral laboral individual y la suma de todos a nivel grupal, termina conformando el clima Organizacional. (Lemus, 2012).

2.2.5.12. 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: se 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 consecución 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).

2.2.5.13. Factores económicos

Son actividades que tienden a incrementar la capacidad productiva de bienes y servicios de una economía, para satisfacer las necesidades socialmente humanas. Existen muchos factores económicos, estos están clasificados por su potencialidad en la economía de un país.

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. Al mismo tiempo, este trabajo se va desarrollando en el ámbito individual como en lo colectivo.

2.2.5.14. Ingresos insuficientes, fuente de frustración

Durante la década del 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.

Los trabajadores tienen hoy en día el estrés laboral, cuando se produce una discrepancia entre la demanda laboral y los recursos del trabajador para hacerles frente, el problema consiste en que en nuestro cuerpo tiene recursos limitados, ocasionando al trabajador un estado de agotamiento tanto físico como mental, esto supone una amenaza para la salud integral, afectando el bienestar familiar y emocional.

Por lo tanto 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, concluye 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).

Consejos para prevenir el estrés laboral.

- ✓ La práctica de ejercicios como la relajación, meditación o la práctica de ejercicios de respiración para controlar su nivel de ansiedad.
- ✓ Adquirir un mayor conocimiento de los factores de estrés laboral para poder controlarlos.
- ✓ Tener una calidad de sueño para evitar la fatigabilidad.

2.2.5.15. Deudas económicas

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

Según el psicólogo clínico Jorge Tello, el dinero y el trabajo son los motivos que más estrés producen, 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 manejadas 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 son 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, los costos de cuidado de la salud son los problemas financieros más importantes a los que enfrentan 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).

Prevención- Solución

- ✓ Crear una propuesta para eliminar la deuda y manejar de mejor forma el dinero.

- ✓ Revisar los estados de cuentas bancarias de los últimos 6 meses, las cuentas mensuales y la información de ingreso mensual, ayudará a determinar las necesidades de presupuesto de la familia.
- ✓ Tomar más en cuenta las prioridades.

2.2.5.16. Factores familiares

Son aquellos que frecuentemente se desencadenan por los conflictos que se suscitan dentro del entorno familiar, en lo cual el término 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 es no tener conflictos entre sus miembros. Pero muy por el contrario, los conflictos no 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).

2.2.5.17. Causas más habituales de conflicto

Una de las causas más habituales de los conflictos familiares son los intereses contrapuestos o la sensación de que la familia no satisface las necesidades individuales. Es

el caso. Por ejemplo, de una pareja que nunca se pone de acuerdo en que hacer en los momentos de ocio el fin de semana, porque uno de los dos prefiere salir a pasear e ir al cine y el otro quedarse en la casa leyendo un libro. En esos casos hay que intentar que ninguno de ellos se sienta que siempre se da a los intereses del otro, porque se ira generando una “deuda” de necesidades insatisfechas que pondrá en riesgo la relación.

Otro motivo de conflicto, muy habitual 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.

Un tercer motivo de conflicto es la dificultad para establecer con claridad los límites de lo que estamos dispuestos a dar como individuos en pro 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) y que en determinado momento se plantea conciliar su rol de jefa del hogar, madre con su vida laboral y profesional. 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 pueda realizarse como persona, eso repercutirá en la salud mental de todos. (Universo, 2012).

2.2.5.18. 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, 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 un entorno negativo 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).

2.2.5.19. 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.

Describimos 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, también es eficaz económicamente.

2.2.5.20. Inserción 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. (Books, 2011).

2.2.5.21. Factores de riesgo en la familia

Se producen por el trabajo causando o desencadenando los llamados riesgos

psicosociales los cuales llevan a tener un estrés, esto causa que los padres o madres no esten al 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 en 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 ocasionará 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 sienten 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).

2.2.5.22. 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.

2.2.5.23. 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 son 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.

2.2.5.24. Fases del estrés

El ser humano fue creado por Dios con la capacidad para detectar las señales que indican peligro, tiene la opción de acercarse a las situaciones que generan 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)

2.2.5.25. Estrés laboral

El estrés es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no solo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también afecta a empleadores y a los gobiernos, 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 ámbito 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 fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación 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 sintomología 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.

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:

1. El episódico:

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

2. 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 desaparecen todos los síntomas que lo originan, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona es despedida de su empleo.

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.

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 aún los agentes estresantes suaves le ocasionarán trastornos moderados.

Los 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 trabajador 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 es 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 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.

Principales efectos 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:

1. Efectos Fisiológicos:

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

2. Efectos cognitivos:

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

3. 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 por 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 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:

1. Absentismo:

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

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

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

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 cruciales 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.
- ✓ Adecuado uso del tiempo en el lugar de trabajo
- ✓ Aprender técnicas de relajación.
- ✓ Fomentar el pensamiento positivo.

2.2.5.26. Distrés y eustrés

Distrés.- podemos definirlo como el “estrés desagradable”. (Monografías, 2013). 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; 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 asimismo 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. (Monografías, 2013).

2.2.5.27. Factores psicológicos

No hay duda de la influencia que tienen los factores psicológicos en el comportamiento de 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.

Aburrimiento y monotonía.- 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 sin 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.

Una forma de contrarrestar el aburrimiento consiste en enseñar a los trabajadores el valor y el significado de su trabajo. Estos conocimientos se imparten con facilidad y rapidez en unas cuantas clases y con un recorrido por la institución. Los programas sirven asimismo para intensificar la motivación, y con ello, aumentar la tolerancia al trabajo monótono.

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 mermar el rendimiento y aumentar los errores, el ausentismo, el movimiento de 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.

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.

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 rectores, 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:

- ✓ **Dar a los empleados 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.
- ✓ **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 participe.

- ✓ **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.
- ✓ **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.
- ✓ **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.
- ✓ **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. (Vago, 2011).

2.2.5.28. 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 empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas.

2.2.5.29. 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 idear un sistema: selección forzosa que alcanzó resultados bastantes buenos y menos monótonos de más validez 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 aún siendo satisfactorio en su cargo actual no tiene buenas perspectivas para una más difícil. (Strauss, 1981).

2.2.5.30. 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. (Slideshare, 2013).

2.2.5.31. 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 él que llevaba adelante la manutención familiar, pero esto cambió y la mujer dio un gran paso que la llevó 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 provocada 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 el color 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. (Monografías, 2011).

2.2.5.32. Elementos que influyen el desempeño laboral

Diversos autores han encontrado diferentes 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. (Scrib, 2012).

2.2.5.33. 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 delicado equilibrio depende de la autoestima, es la 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 los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

Capacitación del trabajador: Otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador, que es un proceso de formación implementado 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).

2.2.5.34. 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 concentrándose 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 y de las capacidades del trabajador mismo. (Welford, 1973).

2.2.5.35. 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 periodos 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, las ausencias de breve duración tienden a disminuir, mientras aumentan las de larga duración. (Clegg, 1983).

2.2.5.36. Consumo excesivo 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 excesivo 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).

2.2.5.37. 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. 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

- ✓ **Competitividad:** Es englobar conocimientos, habilidades y aptitudes. Ser competitivo permite incursar en el mundo laboral de forma directa.
- ✓ **Desempeño:** Grado de desenvolvura que una identidad cualquiera tiene con respecto a un fin esperado.
- ✓ **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.
- ✓ **Organizacionales:** Una organización es una creación social que implica la reunión de diversos individuos.
- ✓ **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 empresa, espera recibir un pago por su esfuerzo.

- ✓ **Riesgos:** Proximidad o posibilidad de que alguien o algo sufra algún perjuicio o daño.
- ✓ **Tensión:** Nerviosismo provocado por situaciones angustiosas que originan reacciones psicosomáticas.
- ✓ **Factor:** Elemento o circunstancia que contribuye, junto con otras cosas, a producir un resultado.
- ✓ **Causa:** Motivo o razón para obrar de una manera determinada.
- ✓ **Psicológico:** De la manera de sentir, de pensar y de comportarse de una persona o una colectividad, o relacionado con ella.
- ✓ **Fisiológico:** Indica, que algo está relacionado con el funcionamiento biológico de los seres vivos.
- ✓ **Estrés:** Estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal; suele provocar diversos trastornos físicos y mentales.
- ✓ **Efectos:** Conjunto de cosas que son propiedad de una persona.
- ✓ **Somáticas:** Se aplica a la parte corporal y material de un ser, en contraposición a su parte psíquica.
- ✓ **Crónicas:** Afecciones de larga duración y por lo general, de progresión lenta.
- ✓ **Consumo:** Compra o uso de un producto, especialmente alimentos y bebidas, para satisfacer necesidades o gustos.

- ✓ **Absentismo:** Costumbre o práctica habitual de no acudir al lugar donde se ejerce una obligación, en especial al trabajo.

- ✓ **Movilidad:** Capacidad que tiene una persona o una cosa para poder moverse.

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 Ansiedad Paranoia Confianza Eficiencia Presión Depresión Violencia Separación	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 que se utilizó para el desarrollo de 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 para determinar la incidencia de los riesgos psicosociales, una vez obtenidos estos datos se generalizaron a través de conclusiones y recomendaciones.

Como también utilizamos el método **Analítico – Sintético**, considerando que partimos 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 para llegar a los objetivos propuestos.

3.2. Tipo de la Investigación

El tipo de investigación fue **Descriptiva - Explicativa**; descriptiva ya que se fundamentó en datos obtenidos a servidores públicos y auxiliares de servicio a través de la encuesta para sintetizarlos y describir los riesgos psicosociales relacionados con el desempeño laboral; explicativo por que se analizaron los datos obtenidos para así poder emitir conclusiones y recomendaciones.

3.3. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, de corte cualitativo, de campo y bibliográfica; no experimental porque no se va a realizó ningún tipo de experimento, fue de corte cualitativo porque nos permitió interpretar y comprender la realidad de los servidores públicos y auxiliares de servicio de los que se obtuvimos información para llevar a cabo la investigación, fue de campo porque tuvimos que acudir al lugar

de los hechos donde se planteó el problema, para obtener la información necesaria para realizar la investigación y fue bibliográfica porque se desarrolló el marco teórico con información científica de libros y revistas.

3.4. Tipo de Estudio

Fue 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 fueron 53 Empleados y Trabajadores de la Fiscalía de la provincia de Morona Santiago.

3.5.2. Muestra

No existió muestra porque se trabajó con todo el universo.

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1. Técnica

La técnica que se utilizó para esta investigación fue la encuesta, dirigida a los Servidores Públicos y Auxiliares de Servicio de la Fiscalía de la provincia de Morona Santiago.

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 Morona Santiago.

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

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

1. ¿Considera que tiene responsabilidades pesadas y numerosas?

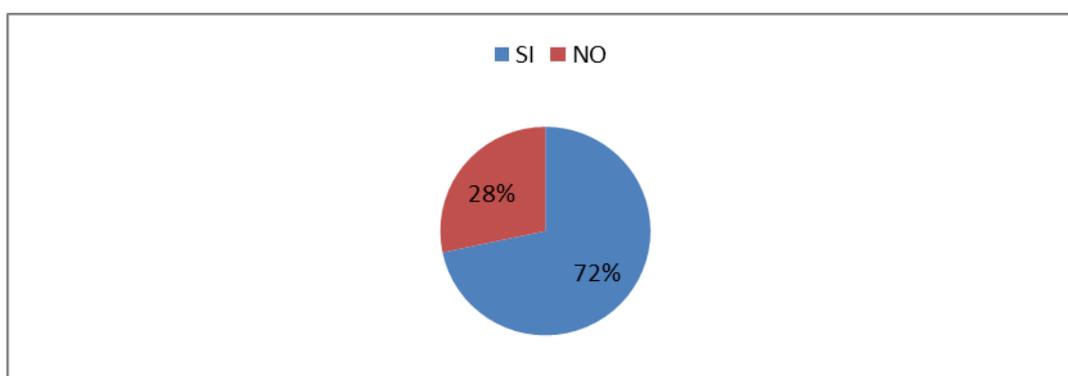
CUADRO N° 1

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	38	72%
NO	15	28%
TOTAL	53	100%

Elaborado por: Rosa Flores, Silvia Revelo.

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

GRÁFICO N° 1



Elaborado por: Rosa Flores, Silvia Revelo.

Fuente: Cuadro N° 1

ANÁLISIS

Por medio de la encuesta pudimos verificar que de 53 trabajadores que representan el 100%, de los cuales 38 que representan el 72% responden que sí, mientras 15 que representa al 28% manifiestan que no.

INTERPRETACIÓN

Los trabajadores tienen responsabilidades pesadas y numerosas, porque su labor no es variada ni bien distribuida a manera que no planifica su trabajo, por eso se acumulen las actividades a desempeñarse diariamente y se sienten agobiados en su trabajo.

2. Las condiciones de trabajo en general son adecuadas.

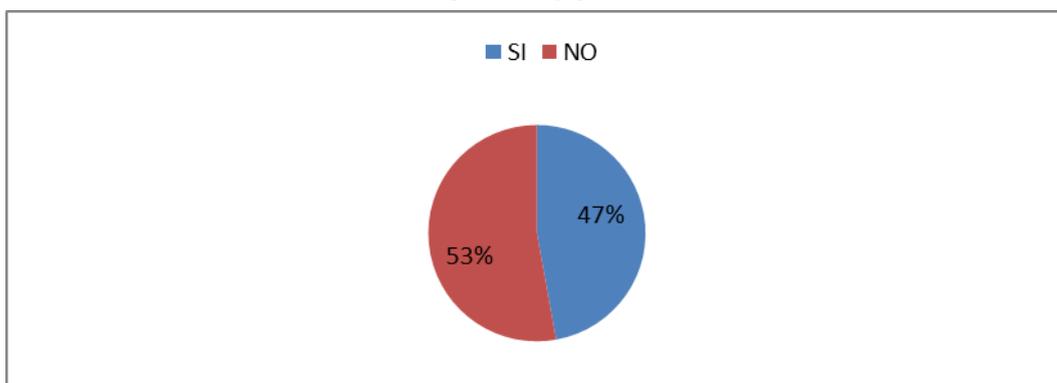
CUADRO N° 2

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	47%
NO	28	53%
TOTAL	53	100%

Elaborado por: Rosa Flores, Silvia Revelo.

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

GRÁFICO N° 2



Elaborado por: Rosa Flores, Silvia Revelo.

Fuente: Cuadro N° 2

ANÁLISIS

Al encuestar a los 53 trabajadores que representan el 100%, de los cuales 25 que representan el 47% responden que sí, mientras 28 que representa al 53% manifiestan que no.

INTERPRETACIÓN

Las condiciones de trabajo en general no son adecuadas, puesto que todas las áreas donde desempeñan sus labores no son apropiadas, incluyendo además los aspectos ambientales y tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación de su labor.

3. Existe tensión con los subordinados.

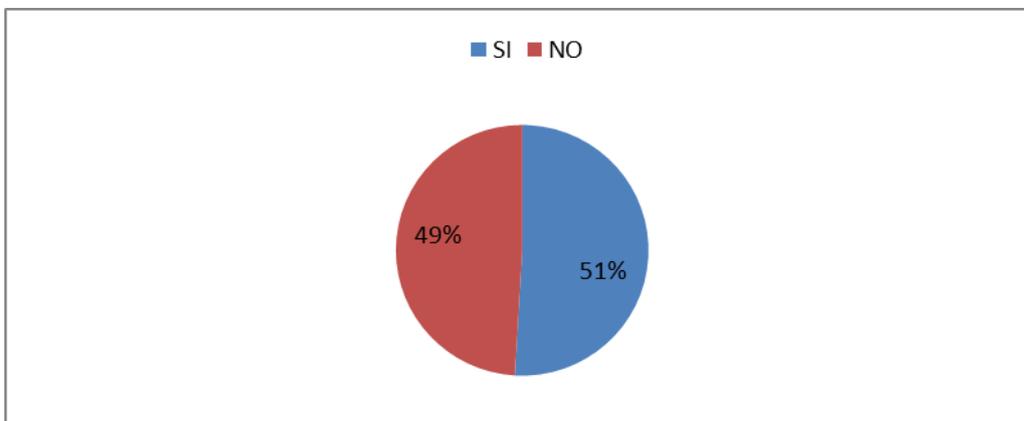
CUADRO N° 3

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	27	51%
NO	26	49%
TOTAL	53	100%

Elaborado por: Rosa Flores, Silvia Revelo.

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

GRÁFICO N° 3



Elaborado por: Rosa Flores, Silvia Revelo.

Fuente: Cuadro N° 3

ANÁLISIS

Al preguntar si existe tensión con los jefes o compañeros de trabajo de 53 trabajadores que representan el 100%, de los cuales 27 que representan el 51% responden que sí, mientras 26 que representa al 49% manifiestan que no.

INTERPRETACIÓN

Existe tensión con los subordinados, debido a que hay una rigidez con los dirigentes o colegas de trabajo, porque no está presente una buena comunicación y se les encarga demasiado trabajo por parte de sus dirigentes.

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

CUADRO N° 4

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	36%
NO	34	64%
TOTAL	53	100%

Elaborado por: Rosa Flores, Silvia Revelo.

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

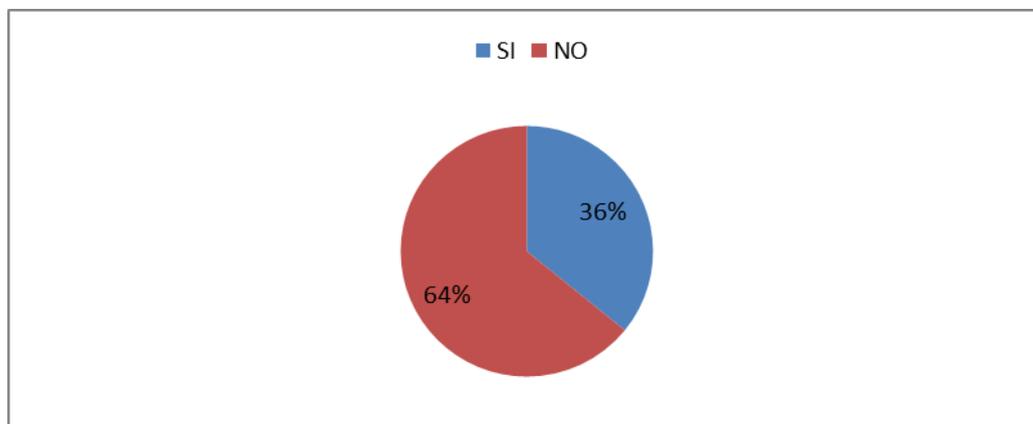


GRÁFICO N° 4

Elaborado por: Rosa Flores, Silvia Revelo.

Fuente: Cuadro N° 4

ANÁLISIS

Del total de 53 trabajadores que representan el 100%, de los cuales 19 que representan el 36% responden que sí, mientras 34 que representa al 64% manifiestan que no.

INTERPRETACIÓN

A los trabajadores no les alcanza el tiempo de trabajo para tener al día sus funciones, esto es porque el horario de trabajo no es acorde a las actividades diarias que desempeñan y porque no administran muy bien su tiempo, por ello se recomienda hacer una lista de las actividades de una semana completa, tomada con incrementos de 15 minutos cada una, facilita la utilización efectiva del tiempo.

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

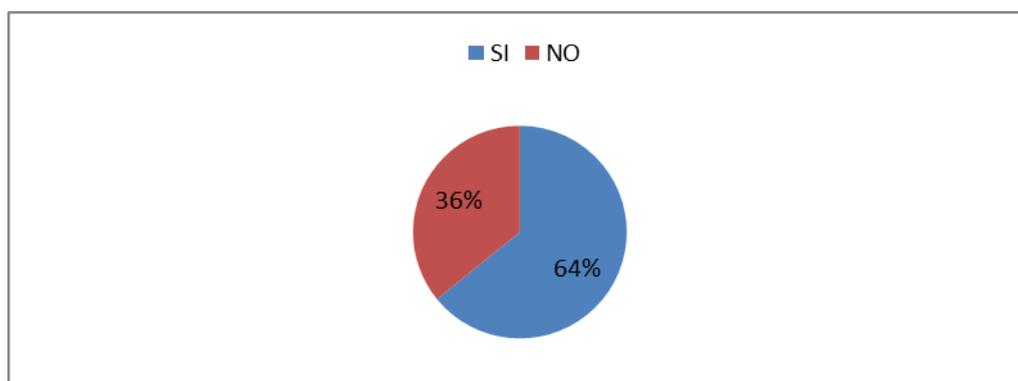
CUADRO N° 5

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	34	64%
NO	19	36%
TOTAL	53	100%

Elaborado por: Rosa Flores, Silvia Revelo.

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

GRÁFICO N° 5



Elaborado por: Rosa Flores, Silvia Revelo.

Fuente: Cuadro N° 5

ANÁLISIS

En la pregunta de 53 trabajadores que representan el 100%, de los cuales 34 que representan el 64% responden que sí, mientras 19 que representa al 36% manifiestan que no.

INTERPRETACIÓN

Los trabajadores nos dan a conocer que su remuneración es acorde a las funciones que desempeñan, debido a que el cargo de trabajo que realizan es bien compensado, además ellos realizan su trabajo acorde a las exigencias de cada institución a más de ello no hay sobrecarga laboral por lo que es bien recompensada.

6. Conflictos familiares que no aportan al descanso compensatorio.

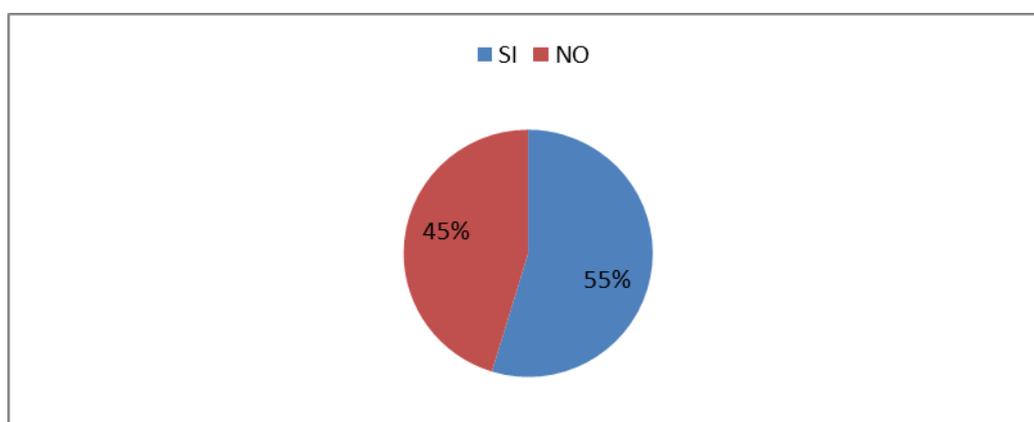
CUADRO N° 6

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	29	55%
NO	24	45%
TOTAL	53	100%

Elaborado por: Rosa Flores, Silvia Revelo.

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

GRÁFICO N° 6



Elaborado por: Rosa Flores, Silvia Revelo.

Fuente: Cuadro N° 6

ANÁLISIS

Por medio de la encuesta de 53 trabajadores que representan el 100%, de los cuales 29 que representan el 55% responden que sí, mientras 24 que representa al 45% manifiestan que no.

INTERPRETACIÓN

En los trabajadores hay conflictos familiares que no aportan al descanso compensatorio, debido a que hay una mala comunicación y relación familiar, es decir, no se comprende que los trabajadores en su descanso laboral, no pasan un momento agradable con su familia.

7. Ha sufrido desengaños amorosos.

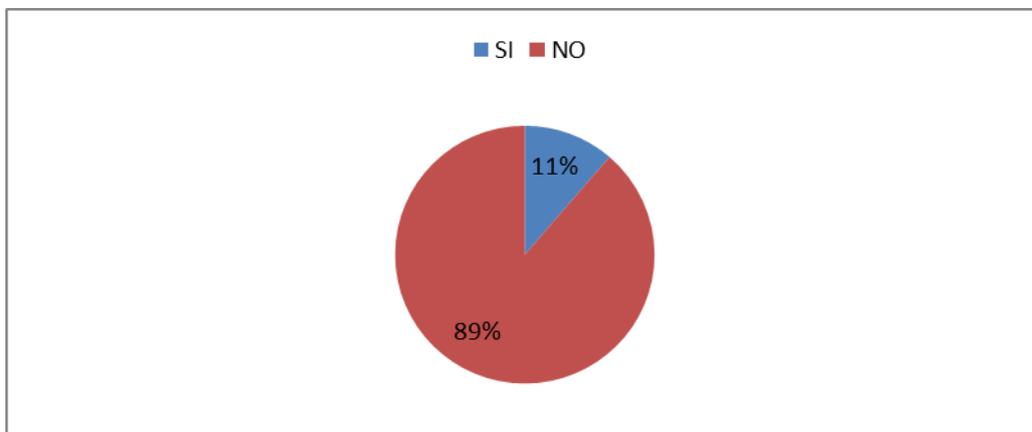
CUADRO N° 7

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	11%
NO	47	89%
TOTAL	53	100%

Elaborado por: Rosa Flores, Silvia Revelo.

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

GRÁFICO N° 7



Elaborado por: Rosa Flores, Silvia Revelo.

Fuente: Cuadro N° 7

ANÁLISIS

De 53 trabajadores encuestados que representan el 100%, de los cuales 6 que representan el 11% responden que sí, mientras 47 que representa al 89% manifiestan que no.

INTERPRETACIÓN

La mayoría de trabajadores nos manifiestan que no han sufrido desengaños amorosos, es decir que existe una buena comunicación entre las parejas con respecto a la distribución de sus tareas en el hogar, esto depende de cómo el trabajador acomode su trabajo, para de este modo no tener complicaciones que no sean fructíferas para él y no dañen su entorno familiar.

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

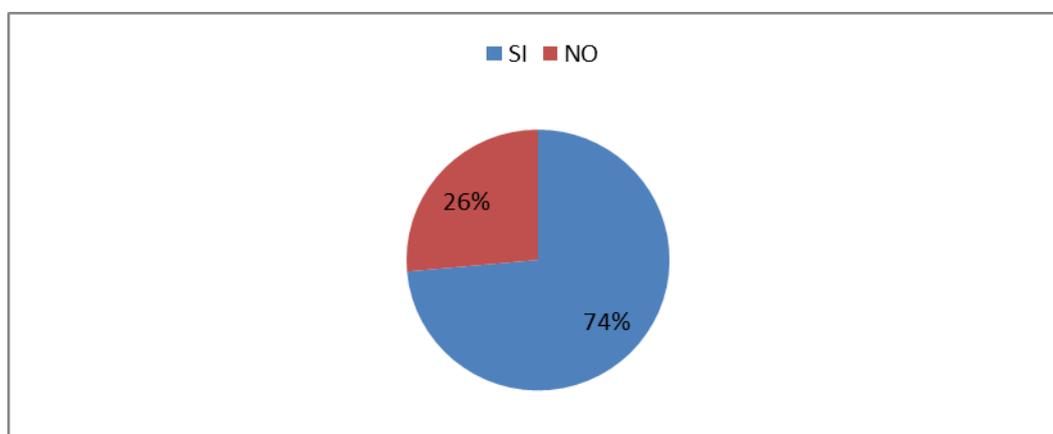
CUADRO N° 8

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	39	74%
NO	14	26%
TOTAL	53	100%

Elaborado por: Rosa Flores, Silvia Revelo.

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

GRÁFICO N° 8



Elaborado por: Rosa Flores, Silvia Revelo.

Fuente: Cuadro N° 8

ANÁLISIS

Al preguntar si tiene dolores permanentes de (espalda, cabeza, mano, hombro, etc.) de 53 trabajadores que representan el 100%, de los cuales 39 que representan el 74% responden que sí, mientras 14 que representa al 26% manifiestan que no.

INTERPRETACIÓN

En su mayoría los trabajadores manifiestan si presentar dolores permanentes de: espalda, cabeza, mano, hombro, etc., es decir que no se sienten cómodos en las labores que realizan, esto no es bueno porque están al borde de sufrir algún factor fisiológico como es el estrés, que perjudica a la mayoría de trabajadores por el cansancio u otros elementos.

9. Sufre de obesidad o desnutrición.

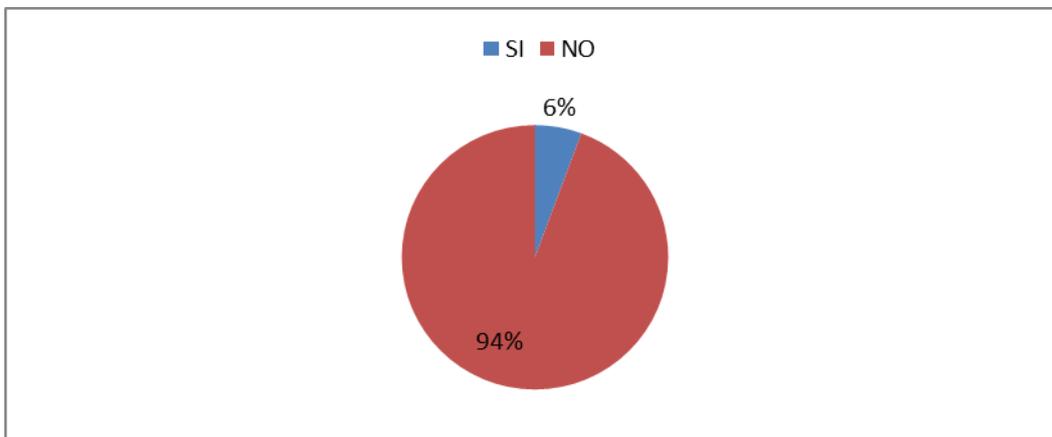
CUADRO N° 9

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	6%
NO	50	94%
TOTAL	53	100%

Elaborado por: Rosa Flores, Silvia Revelo.

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

GRÁFICO N° 9



Elaborado por: Rosa Flores, Silvia Revelo.

Fuente: Cuadro N° 9

ANÁLISIS

En la pregunta de 53 trabajadores que representan el 100%, de los cuales 3 que representan el 6% responden que sí, mientras 50 que representa al 94% manifiestan que no.

INTERPRETACIÓN

De los resultados se desprende que los trabajadores no sufren de obesidad ni desnutrición, llevan una adecuada alimentación que es buena para su salud y bienestar, para estar bien consigo mismo y con los demás, lo cual es apropiado para el mejor rendimiento del personal en la institución.

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

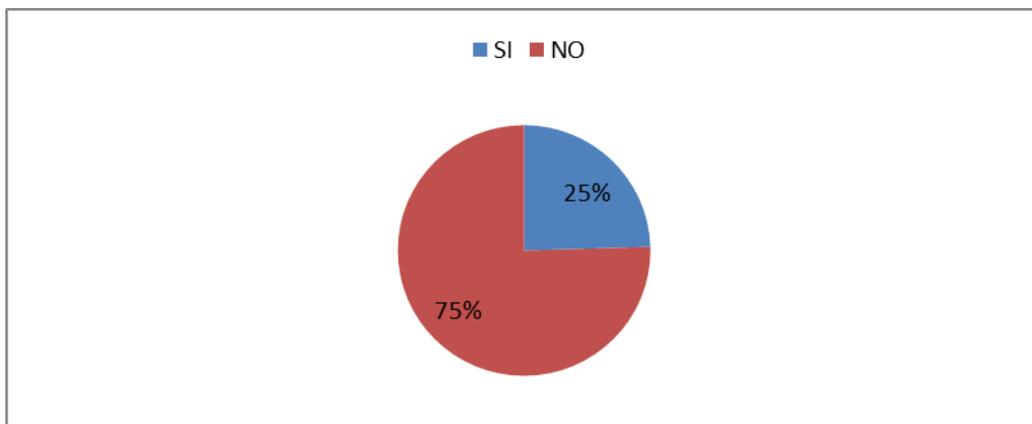
CUADRO N° 10

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	25%
NO	40	75%
TOTAL	53	100%

Elaborado por: Rosa Flores, Silvia Revelo.

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

GRÁFICO N° 10



Elaborado por: Rosa Flores, Silvia Revelo.

Fuente: Cuadro N° 10

ANÁLISIS

Del total de 53 trabajadores que representan el 100%, de los cuales 13 que representan el 25% responden que sí, mientras 40 que representa al 75% manifiestan que no.

INTERPRETACIÓN

En esta respuesta dada podemos darnos cuenta que los trabajadores no consumen tabaco, alcohol o drogas para aliviar la tensión o los nervios, esto es apropiado para su salud y también para la estabilidad del medio familiar, porque no dan mal ejemplo a los miembros del hogar especialmente a los descendientes, ya que ellos son los que aprenden y ponen en práctica las malas costumbres, puesto que el hogar es la primera escuela de los hijos.

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

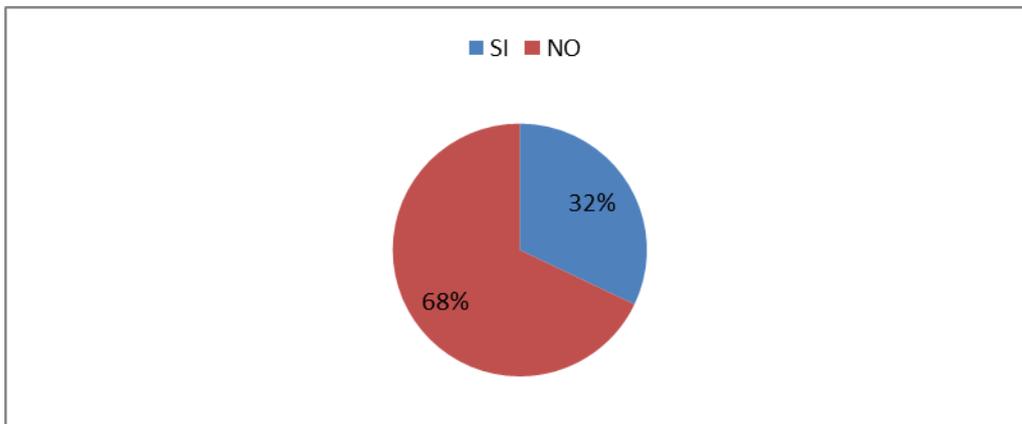
CUADRO N° 11

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	17	32%
NO	36	68%
TOTAL	53	100%

Elaborado por: Rosa Flores, Silvia Revelo.

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

GRÁFICO N° 11



Elaborado por: Rosa Flores, Silvia Revelo.

Fuente: Cuadro N° 11

ANÁLISIS

Por medio de la encuesta pudimos verificar que de 53 trabajadores que representan el 100%, de los cuales 17 que representan el 32% responden que sí, mientras 36 que representa al 68 % manifiestan que no.

INTERPRETACIÓN

Los trabajadores en su mayoría manifiestan que no presenta timidez y falta de confianza en sí mismo, esto es bueno porque se encuentran estables emocionalmente y están con su carácter firme, es decir que la confianza en sí mismo es muy indispensable para tener un buen desenvolvimiento en el trabajo.

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

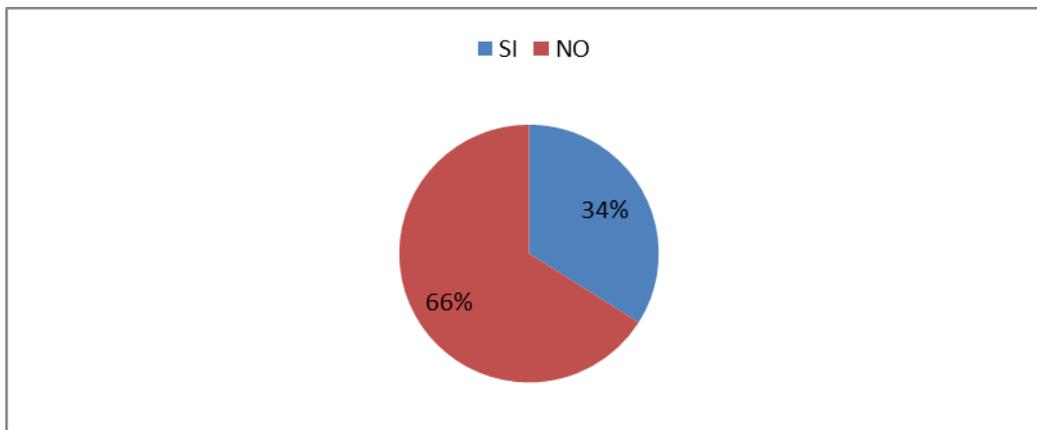
CUADRO N° 12

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	34%
NO	35	66%
TOTAL	53	100%

Elaborado por: Rosa Flores, Silvia Revelo.

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

GRÁFICO N° 12



Elaborado por: Rosa Flores, Silvia Revelo.

Fuente: Cuadro N° 12

ANÁLISIS

De 53 trabajadores encuestados que representan el 100%, de los cuales 18 que representan el 34% responden que sí, mientras 35 que representa al 66% manifiestan que no.

INTERPRETACIÓN

Manifiestan que no tienen sentimientos continuos de angustia, preocupación o tristeza, esto es adecuado para que puedan desempeñar mejor su trabajo y no se expongan a los denominados factores psicosociales, que pueden derivarse por diversas causas como por ejemplo, los estados de ánimo por los que está atravesando el individuo en ese momento, que podrían tener un gran impacto en su diario vivir.

13. Le gustaría recibir apoyo psicológico.

CUADRO N° 13

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	49	94%
NO	3	6%
TOTAL	53	100%

Elaborado por: Rosa Flores, Silvia Revelo.

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

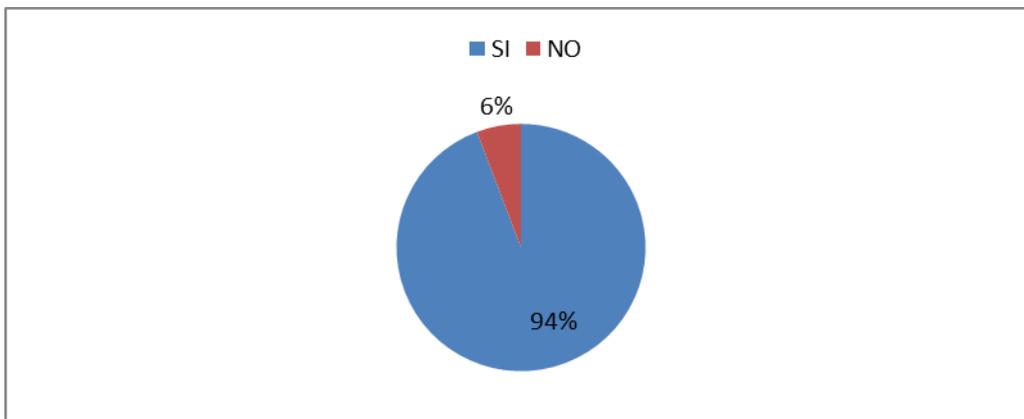


GRÁFICO N° 13

Elaborado por: Rosa Flores, Silvia Revelo.

Fuente: Cuadro N° 13

ANÁLISIS

Por medio de la encuesta de 53 trabajadores que representan el 100%, de los cuales 49 que representan el 94% responden que sí, mientras 3 que representa al 6% manifiestan que no.

INTERPRETACIÓN

Los trabajadores nos dicen que si les gustaría recibir apoyo psicológico, porque el objetivo concreto es dotar a la persona de mayor autonomía, independencia y bienestar posible para asumir y solucionar sus problemas, además va dirigido a los miembros de la familia de manera individual o grupal.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

- ✓ Se estableció que los riesgos psicosociales afectan a los servidores públicos y auxiliares de servicio de la Fiscalía de la provincia de Morona Santiago, en la investigación se detectó la existencia de enfermedades psicosomáticas, estrés laboral y mala comunicación entre ellos.

- ✓ Se conoció el desempeño laboral de los servidores públicos y auxiliares de servicio y han manifestado que tienen un ambiente laboral estresante, por esto se dan las tensiones en el lugar del trabajo ocasionando falencias laborales.

- ✓ Se relacionó los riesgos psicosociales con el desempeño laboral de los servidores públicos y auxiliares de servicio, donde se evidencia que si existen conflictos que son perjudiciales para los trabajadores y es por estos motivos que su desempeño no es el adecuado ni el esperado por las autoridades.

5.2. RECOMENDACIONES

- ✓ A los servidores públicos y auxiliares de servicio de la Fiscalía; deben evitar los riesgos psicosociales producidos por el estrés laboral, mediante la práctica de actividades físicas, técnicas de relajación, pensamiento positivo, llevar un ritmo de sueño y descanso adecuados, para controlar su nivel de ansiedad.
- ✓ Es necesario que los servidores públicos y auxiliares de servicio, logren un mejor desempeño laboral, combatiendo el ambiente monótono, las autoridades deben generar ambientes de dinamismos sociales , como actividades físicas, charlas de motivación.
- ✓ Proponer programas laborales para eliminar los riesgos psicosociales en el desempeño laboral, que permita tomar actitudes naturales y positivas ante los hechos relacionados con la buena ocupación laboral.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Arciniega Arce. (2012). Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo.
- ✓ Bergeron Jean Louis. (1983). En Aspectos Humanos de la Organización.
- ✓ Cheavenato. (1993). Recursos Humanos Y superación.
- ✓ Clegg. (1983). Adseñidad Laboral, Trabajadores de México.
- ✓ Colaboradores, A. (1982). Factores que Afectan el Rendimiento Laboral España.....
- ✓ Davis, K. (1999). Comportamiento Humano en el Trabajo. Editorial Mac.
- ✓ Eden, Driken. (1973). En Consumo Excesivo de Tabaco, Alcohol y Drogas por Malestares del mal Desempeño laboral...
- ✓ Erickson. (1930). Teoría Psicosocial.
- ✓ Guerra, Araujo. (2007). Desempeño Laboral.
- ✓ Idalberto. (1993). Clima Organizacional.
- ✓ Keith Davis. (1991). En El Comportamiento Humano en el Trabajo.
- ✓ Konstantinov F.V. (1960). Materialismo Histórico.
- ✓ Largada, M. (2005). Los Paradigmas Científicos, frente a los retos del significado axiológico de la Educación. En Estudios Fronterizos.
- ✓ Lemus William Jiménez. (2012). Factores que repercuten en el clima organizacional. Gestiopolis.
- ✓ Lenín, V. I. (1986). Materialismo y Empiriocriticismo.

- ✓ Melgosa. (1999). En el XX.
- ✓ Nelsonn H. (2011). En El Clima Organizacional y Factores para la prevención de riesgos laborales.
- ✓ OMS. (1984). Organización Mundial de la Salud.
- ✓ Ramos, J. (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 Melamed. (2013). Riegos Prevalentes en el mundo laboral.
- ✓ 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.

LINKOGRAFÍA

- ✓ Anbelacop.(2012).http://Anbelacop..ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/factores_familiaresconflictos.pdf.
- ✓ Books.(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>.
- ✓ Ehowenespanol. (2013). http://www.ehowenespanol.com/problemas-financieros-familia-sobre_134166/.
- ✓ Empleo.(2011). <http://www.empleo.gob.es/estadisticas/ecvt/Ecvt2011/index.htm>.
- ✓ Gerencie.(2012). <http://www.gerencie.com/diferencias-entre-eficiencia-y-eficacia-html>.
- ✓ Monografías. (2011). <http://www.monografiías.com/trabajos90/historia-laboral-femenina-primera-mitad-del-siglo-xx>.
- ✓ Monografias. (2013). <http://www.monografias.com/trabajos34/-estres-distrés/eustrés-laboral.shtml>.
- ✓ Slideshare. (2013). <http://es.slideshare.net/shio93/la-mujer-y-el-trabajo>.
- ✓ Scrib. (2012). http://es.scrib.com/doc/100811943/Desempeño_Laboral.
- ✓ Universia.(2013).<http://contenidos.universia.es/especiales/burn-out/causas/factor-organizacional/index.htm>.

- ✓ Universo.(2012).<http://www.larevista.ec/orientacion/psicologia/conflictos/causa/estres-por-deudas>.
- ✓ Vago. (2011). <http://html.rincondelvago.com/condiciones-ambientales-y-psicologicas-de-trabajo.html>.

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 consiente 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

ANEXO N° 2.

BIENVENIDA

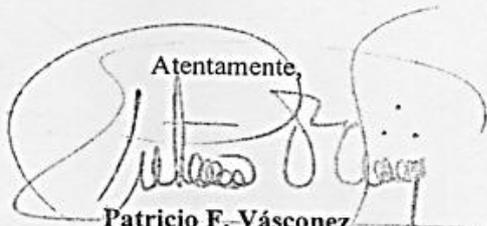


BIENVENIDA

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

www.fiscalia.gob.ec

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

ANEXO N°3.

FOTOGRAFÍAS DE LA INVESTIGACIÓN







ANEXO N° 4.

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

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.
1.13.	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

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

3. FACTORES FAMILIARES

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

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 colón.
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

5.1.	Le gustaría recibir apoyo psicológico.
------	--

ANEXO N° 5.

PREGUNTAS UNIFICADAS

Factores Organizacionales

PREGUNTAS UNIFICADAS	PREGUNTA
1.1-1.2-1.3-1-4	¿Considera que tiene responsabilidades pesadas y numerosas?
1.5-1.6-1.14-1.15	Las condiciones de trabajo en general son adecuadas.
1.7-1.8-1.9-1.10-1.11	Existe tensión con los subordinados.
1.12-1.13-1.16-1.17	Le alcanza el tiempo de trabajo para tener al día sus funciones.

Factor Económico

PREGUNTAS UNIFICADAS	PREGUNTA
2.1-2.2	Cree que la remuneración es acorde a las funciones.

Factores Familiares

PREGUNTAS UNIFICADAS	PREGUNTA
3.1-3.5-3.6	Conflictos familiares que no aportan al descanso compensatorio.
3.2-3.3-3.4	Ha sufrido desengaños amorosos.

Factores Fisiológicos y Psicológicos

PREGUNTAS UNIFICADAS	PREGUNTA
4.1-4.2-4.3	Tiene dolores permanentes de: espalda, cabeza, mano, hombro, etc.
4.4-4.5-4.6	Sufre de obesidad o desnutrición.
4.7-4.8-4.9-4.10-4.11-4.20	Consume tabaco, alcohol o drogas para aliviar la tensión o los nervios.
4.12-4.14-4.15	Siente que presenta timidez y falta de confianza en sí mismo.
4.13-4.16-4.17-4.18-4.19	Tiene sentimientos continuos de angustia, preocupación o tristeza.

Apoyo Psicológico

PREGUNTAS UNIFICADAS	PREGUNTA
5.1	Le gustaría recibir apoyo psicológico