



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**SISTEMA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**TEMA:**

**Evaluación de los factores de riesgo psicosociales y su relación con el rendimiento laboral en el área de Dirección Técnica de Registro Sanitario, Notificación Sanitaria Obligatoria y Autorizaciones de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria-planta central, Guayaquil.**

**AUTORA:**

**Michelle Adriana Vargas Rosales**

**Previo a la obtención del grado Académico de:**

**MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**TUTOR:**

**Dr. Ricardo Loaiza Cucalón, Mgs.**

**Guayaquil, Ecuador**

**2021**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Química Farmacéutica Michelle Adriana Vargas Rosales**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

**DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

---

**Dr. Ricardo Loaiza Cucalón, Mgs.**

**REVISORA**

---

**Dra. Cinthya Game Varas, Mgs.**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

---

**Econ. María de los Ángeles Núñez Lapo, Mgs.**

**Guayaquil, a los 12 días del mes de marzo del año 2021**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Michelle Adriana Vargas Rosales**

**DECLARO QUE:**

El Proyecto de Investigación “**Evaluación de los factores de riesgo psicosociales y su relación con el rendimiento laboral en el área de Dirección Técnica de Registro Sanitario, Notificación Sanitaria Obligatoria y Autorizaciones de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria-planta central, Guayaquil**”, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

**Guayaquil, a los 12 días del mes de marzo del año 2021**

**LA AUTORA**

---

**Q.F. Michelle Adriana Vargas Rosales**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Michelle Adriana Vargas Rosales**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada: **Evaluación de los factores de riesgo psicosociales y su relación con el rendimiento laboral en el área de Dirección Técnica de Registro Sanitario, Notificación Sanitaria Obligatoria y Autorizaciones de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria-planta central, Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 12 días del mes de marzo del año 2021**

**LA AUTORA**

---

**Q.F. Michelle Adriana Vargas Rosales**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**INFORME DE URKUND**

**URKUND**

Documento: [VARGAS MICHELLE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.pdf](#) (D96650786)

Presentado: 2021-02-26 08:38 (-05:00)

Presentado por: michu\_ad@hotmail.com

Recibido: maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com

Mensaje: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN final-MICHELLE VARGAS [Mostrar el mensaje completo](#)

3% de estas 56 páginas, se componen de texto presente en 19 fuentes.

Lista de fuentes	Bloques
Categoría	Enlace/nombre de archivo
	<a href="https://repositorio.uta.edu.es/bitstream/123456789/25946/1/Pazmi%C3%B1a%20Leon%20...">https://repositorio.uta.edu.es/bitstream/123456789/25946/1/Pazmi%C3%B1a%20Leon%20...</a>
	Tesis_Karim_Carolina_10_07_2019.docx
	Octubre 30 del 2019 Equipo 3.docx
	Marcela-Jiménez-Noviembre_10_nov2020.doc
	tesis_mariana_onofre_T_ene_2021.doc
	tesis_maestría Tareas repetitivas y el desempeño laboral -corregido.docx

0 Advertencias. Reiniciar. Exportar. Compartir.

100% #1 Activo Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / Edmundo Samaniego.doc 100%

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD TEMA:

Evaluación de los factores de riesgo psicosociales y su relación con el rendimiento laboral en el área de Dirección Técnica de Registro Sanitario, Notificación Sanitaria Obligatoria y Autorizaciones de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria-planta central, Guayaquil. AUTORA: Q.F. Vargas Rosales Michelle Adriana

Previo a la obtención del grado Académico de: MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD TUTOR: Dr. Loalza Cuccalón Ricardo,

Mgs. Guayaquil, Ecuador 2020

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA  
EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

CERTIFICACIÓN Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Química Farmacéutica Michelle Adriana Vargas Rosales, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magister

en Gerencia en Servicios de la Salud DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

## **Agradecimiento**

A Dios, por su infinita bondad de haberme otorgado y bendecido el aliento de vida, salud y la fortaleza suficiente para seguir cada día adelante y conseguir todos y cada uno de mis objetivos.

Agradezco a mis padres Antonella y Miguel por su amor, paciencia, consejos y templanza, lograron afianzar mis virtudes y capacidades, por su gran apoyo incondicional a mi educación y por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; me formaron con reglas y me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos, muchos de mis logros se los debo a ellos e incluido éste. A mi esposo Alexis por estar junto a mí desde que inicie éste camino, con su afecto, paciencia y motivación.

A mis docentes de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud, por sus conocimientos impartidos en el desarrollo de nuestro posgrado, y en especial al Dr. Ricardo Alberto Loaiza Cucalón, Mgs., tutor y director de mi proyecto investigativo, quién me brindó orientación, paciencia y apoyo en el presente proyecto.

*Michelle Adriana Vargas Rosales*

## **Dedicatoria**

Este logro se lo dedico a mi hijo Nicolás quién estuvo en mi vientre desde que empecé este objetivo, siendo parte de mi fortaleza e inspiración para no decaer y seguir; quiero ser su ejemplo de perseverancia, constancia para su formación humana y académica.

Parece fácil seguir a un objetivo, pero si se encamina de la mano juntos se llega más rápido a la meta, por eso le digo gracias mi amado Alexis por tu apoyo incondicional, por tu comprensión, paciencia, amor, por estar conmigo en los momentos en que el estudio y el trabajo ocuparon mi tiempo y esfuerzo.

*Michelle Adriana Vargas Rosales*

## Índice general

Introducción .....	1
Planteamiento de la investigación.....	5
Formulación del problema .....	6
Justificación .....	6
Preguntas de investigación.....	7
Hipótesis .....	8
Objetivos.....	8
Capítulo 1.....	10
Fundamentación teórica.....	10
Relación salud-trabajo.....	10
Salud .....	10
Trabajo.....	11
Salud Ocupacional.....	12
Clima organizacional.....	13
Calidad de vida laboral.....	14
Condiciones de trabajo .....	15
Seguridad ocupacional.....	16
Higiene Industrial .....	18
Prevenición de riesgos.....	19
Clasificación de riesgos.....	19
Clasificación de accidentes.....	20
Enfermedad profesional.....	21
Riesgos profesionales.....	23



Factores de riesgo .....	24
Riesgos psicosociales .....	26
Factores psicosociales.....	28
Efectos de los factores de riesgos psicosociales .....	30
Capítulo 2.....	36
Marco Referencial.....	36
Evaluación de los factores de riesgo psicosociales .....	36
Rendimiento laboral .....	41
Guayaquil .....	45
Arcsa- Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, Doctor Leopoldo Izquieta Pérez .....	46
Marco legal .....	48
Capítulo 3.....	52
Marco Metodológico.....	52
Enfoque .....	52
Técnicas de Recopilación de la Información .....	54
Variables de la investigación.....	57
Operacionalización de las variables .....	57
Análisis e interpretación de los resultados .....	58
Capítulo 4.....	90
Propuesta.....	90
Conclusiones.....	98
Recomendaciones .....	100
Referencias.....	101
Apéndices.....	106

Apéndice A. Encuesta para la identificación de factores de riesgos psicosociales.....	106
Apéndice B. Tabla de puntuación e intervención .....	109
Apéndice C. Distribución de analistas encuestados en el área de DTRSNOYA de ARCSA Area 1: Contenido de la Tarea.....	110
Apéndice D. Distribución de analistas encuestados en el área de DTRSNOYA de ARCSA Area 2: Relaciones humanas .....	110
Apéndice E. Distribución de analistas encuestados en el área de DTRSNOYA de ARCSA Area 3: Organización del tiempo de trabajo.....	111
Apéndice F. Distribución de analistas encuestados en el área de DTRSNOYA de ARCSA Area 4: Gestión personal. ....	111
Apéndice G. Distribución de analistas encuestados en el área de DTRSNOYA de ARCSA Area 5: Alteraciones Fisiológicas Asociadas a Situaciones Estresantes Derivadas al Trabajo .....	112
Apéndice H. Distribución de analistas encuestados en el área de DTRSNOYA de ARCSA Area 5: Alteraciones Cognoscitivass Asociadas a Situaciones Estresantes Derivadas al Trabajo .....	113
Apéndice I. Distribución de analistas encuestados en el área de DTRSNOYA de ARCSA .	113
Area 5: Alteraciones Emocionales Asociadas a Situaciones Estresantes Derivadas al Trabajo .....	113
Apéndice J. ....	113
Apéndice K. Encuesta para medir el desempeño laboral .....	114

## Índice de tabla

Tabla 1 Factores derivados de la organización de trabajo .....	25
Tabla 2 Clasificación de los factores de riesgo para prevenir accidentes de trabajo .....	26
Tabla 3 Riesgos emergentes .....	27
Tabla 4 Riesgos psicosociales.....	28
Tabla 5 Operacionalización de la variable de Factores de riesgo psicosociales.....	57
Tabla 6 Operacionalización de la variable de Rendimiento laboral .....	58
Tabla 7 Matriz 1 .....	95
Tabla 8 Matriz 2.....	97

## Índice de figuras

Figura 1 Clasificación de factores psicosociales por el Grupo Europeo para la Gestión del Riesgo Psicosocial (PRIMA-EF). .....	29
Figura 2 Clasificación de factores psicosociales (Mariano León, Topa Cantisano, & García Ael, 2019). .....	30
Figura 3 Estructura Orgánica Institucional ARCSA.....	47
Figura 4 Distribución porcentual en género.....	60
Figura 5 Distribución porcentual en edad.....	60
Figura 6 Distribución porcentual en el área 1 .....	61
Figura 7 Distribución porcentual en el área 2.....	61
Figura 8 Distribución porcentual en el área 3.....	62
Figura 9 Distribución porcentual en el área 4.....	62
Figura 10 Alteraciones Fisiológicas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo ..	63
Figura 11 Alteraciones Cognoscitivas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo	64
Figura 12 Alteraciones emocionales asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo .	64
Figura 13 Alteraciones comportamentales asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo .....	65
Figura 14 Total del área 5 .....	65
Figura 15 Total global de las áreas-encuesta .....	66
Figura 16 Área 1 con respecto al género .....	67
Figura 17 Área 2 con respecto al género .....	67
Figura 18 Área 3 con respecto al género .....	68
Figura 19 Área 4 con respecto al género .....	68
Figura 20 Área 5 con respecto al género .....	69
Figura 21 Total grado de peligrosidad en género .....	69
Figura 22 Área 1 con respecto a la edad .....	70

Figura 23 Área 2 con respecto a la edad .....	70
Figura 24 Área 3 con respecto a la edad .....	71
Figura 25 Área 4 con respecto a la edad .....	71
Figura 26 Área 5 con respecto a la edad .....	72

## Resumen

Este proyecto tiene como objetivo evaluar los factores de riesgos psicosociales y su relación con el rendimiento laboral en el área de Dirección Técnica de Registro Sanitario, Notificación Sanitaria Obligatoria y Autorizaciones (DTRSNOYA) de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA) - planta central, Guayaquil, con el propósito de desarrollar un modelo operativo de intervención para el mejoramiento del rendimiento o desempeño laboral en los analistas del área de DTRSNOYA de ARCSA.

La metodología que se empleó fue basada en un estudio cuantitativo, que para obtener información se aplicó la encuesta para la *Identificación de factores de riesgo psicosociales*, evaluando los riesgos a través de 5 áreas (contenido de tarea, relaciones humanas, organización del tiempo de trabajo, gestión personal y alteraciones fisicoquímicas y psíquicas) elaborada por Guillermo Bocanument Zuluaga y Norby Piedad Berjan Bahamon, el estudio se realizó con una muestra probabilista, estratificada a 51 analistas técnicos. Se evidenció en los resultados un nivel Medio de peligrosidad de riesgos psicosociales con 92 %, siendo el género femenino más afectado en todas las áreas estudiadas, seguido del grupo (indistinto del género) entre 25 a 35 años de edad más afectado.

Se concluyó que la ARCSA por ser institución pública muchos factores de riesgos psicosociales influirán en los analistas técnicos, sin embargo, no es obstáculo para llevar a cabo con la planificación de actividades que se encuentran medidas por metas establecidas para todos los analistas técnicos del área DTRSNOYA, por ende, el rendimiento o desempeño laboral no es afectado.

**Palabras clave:** Factores de riesgo psicosocial, rendimiento laboral, analistas técnicos.

## Abstract

This project aims to assess psychosocial risk factors and their relationship with job performance in the area of Technical Direction of Sanitary Registration, Mandatory Sanitary Notification and Authorizations (DTRSNOYA) of the National Agency for Sanitary Regulation, Control and Surveillance (ARCSA) - Central plant, Guayaquil, with the purpose of developing an operational intervention model for the improvement of performance or work performance in the analysts of the DTRSNOYA area of ARCSA.

The methodology that was used was based on a qualitative-quantitative study, which to obtain information, the survey for the Identification of psychosocial risk factors was applied, evaluating the risks through 5 areas (task content, human relations, time organization of work, personal management and physicochemical and psychic alterations) elaborated by Guillermo Bocanument Zuluaga and Norby Piedad Berjan Bahamon, the study was carried out with a probabilistic sample, stratified to 51 technical analysts. The results showed a Medium level of dangerousness of psychosocial risks with 92%, being the female gender most affected in all the areas studied, followed by the group (regardless of gender) between 25 and 35 years of age most affected.

It was concluded that the ARCSA, being a public institution, many psychosocial risk factors will influence the technical analysts, however, it is not an obstacle to carry out with the planning of activities that are measured by goals established for all technical analysts in the DTRSNOYA area. Therefore, job performance or performance is not affected.

**Keywords:** Psychosocial risk factors, job performance, technical analysts.

## **Introducción**

El bienestar laboral de los empleados en una institución, es un aspecto de la calidad de vida en general, permitiendo desarrollar sus niveles de participación e identificación con su trabajo para favorecer, enriquecer y potencializar, las cualidades humanas, el desarrollo personal, social y laboral de manera que permitan la satisfacción de sus necesidades para lograr a cabo con la misión y visión de la institución. Los riesgos laborales se han centrado en los riesgos físicos y ambientales, pero en mayor atención en los riesgos psicosociales; los factores de riesgo psicosociales son factores con diferentes niveles de probabilidad de provocar daños de todo tipo, tienen la alta probabilidad de afectar y amenazar la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente (Benavides & García, 2000).

La Organización Internacional del trabajo (OIT) dedicada a promover la justicia social y los derechos laborales, así mismo, promueve los derechos en el espacio de trabajo, mejorar la protección social y fortalecer el diálogo; datos sobre la salud mental en el trabajo, estiman que, alrededor de un 30% de la población mundial se ve afectada por factores psicosociales provenientes de su actividad laboral (World Health organization, 2004).

En el Decreto legislativo de la Constitución de la República del Ecuador 2008, se menciona la prevención y mitigación de los riesgos siendo desarrollados por la responsabilidad directa de las instituciones dentro de su ámbito geográfico, con el fin de permitir a toda persona el desarrollo en un ambiente adecuado y propicio garantizando su salud, integridad, seguridad de la sociedad, higiene y bienestar. Como en el Acuerdo Ministerial 082, Normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral declara en el artículo 09 y 10 acerca de implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en todas las instituciones públicas o privadas que tengan más de 10 trabajadores, aquel programa deberá ser



implementado de forma obligatorio y reportará cada año al Ministerio Rector del Trabajo por medio de un sistema que lo determine, aquellas instituciones que no cumplan a los establecido se les determinará sanción como lo determine la ley.

El área de DTRSNOYA de la ARCSA, es el lugar con mayor personal con respecto a los departamentos de la Institución, cuenta con más de 40 trabajadores, brindando servicios en emisión de registros sanitarios en medicamentos sintéticos, biológicos, productos naturales, dispositivos médicos y notificaciones sanitarias en alimentos y cosméticos; la alta demanda en el análisis de solicitudes, ejerce un gran esfuerzo mental, en la cual ciertos factores psicosociales pueden alterar su desempeño o rendimiento laboral, sin embargo, la Institución aporta medidas de prevención para el bienestar físico, mental y social en todos sus empleados, con el enfoque de evitar accidentes y enfermedades laborales; no obstante, se pretende medir los factores psicosociales y su relación al rendimiento laboral y así determinar estrategias de mejora para los analistas técnicos de la institución.

El objetivo general de la investigación es evaluar los factores de riesgo psicosociales y su relación con el rendimiento laboral en el área de Dirección Técnica de Registro Sanitario, Notificación Sanitaria Obligatoria y Autorizaciones de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria-planta central, Guayaquil, con la finalidad de determinar estrategias que permitan reducir los factores psicosociales con el propósito de mejorar el rendimiento de los funcionarios. Por lo que, es necesario detallar los cuatro capítulos en que se compone el proyecto de investigación.

En el capítulo uno, denominado como fundamentación teórica y conceptual se detalla toda la información correspondiente a las dos variables de estudio que son los factores de riesgo psicosociales como independiente y el rendimiento laboral como dependiente, el contenido

permite sustentar la investigación a fin de tener conocimiento global de ambas variables como objeto de estudio.

En el capítulo dos, llamado marco referencial da a conocer los antecedentes de estudios investigativos de nivel internacional, nacional y local acerca de las variables como los factores de riesgo psicosocial y rendimiento laboral. Adicional se analiza la situación actual que existe en el área de Dirección Técnica de Registro Sanitario, Notificación Sanitaria Obligatoria y Autorizaciones de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria-planta central, Guayaquil.

En el capítulo tres, se lo conoce como marco metodológico, que comprende el tipo de estudio y enfoque, las técnicas de recopilación de la información y desarrollo, el área de estudio, la determinación de población para la investigación con su respectiva muestra, la operacionalización de la variable, y análisis de los resultados.

En el capítulo cuatro, se encuentra la propuesta para la investigación en implementar una estrategia que permita disminuir los factores de riesgo psicosocial y aumentar el rendimiento o desempeño laboral en los analistas técnicos; para lo cual, cuenta con antecedentes, su justificación, los objetivos de interés para la propuesta, el proceso metodológico, el diseño de programa de actividades de acuerdo al modelo operativo. Al final de la investigación, se encuentran las conclusiones y recomendaciones

### **Antecedentes**

En un estudio realizado por Holmes y Rahe en el año de 1967 sobre los factores psicosociales que afectaban a los trabajadores, evidenciaron que la mayoría de sus pacientes habían padecido años anteriores al desarrollo de la enfermedad sucesos significativos, que ayudaron a estructurar 43 sucesos vitales estresantes. Dentro de las cuales se identifican

estrechamente al entorno laboral como rotación de personal a otros procesos, destitución, jubilación, falta de comunicación entre el personal, entre otros, y otros detallan la relación indirecta con el trabajo cambios en el hábito alimenticio, personales, de sueño, en las condiciones de vida, éxito personal (Holmes & Rahe, 1967).

Los factores psicosociales en el trabajo aparecen en 1984 en las primeras referencias oficiales, publicado por la Organización Internacional del Trabajo, como “Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento en el Trabajo”, haciendo énfasis en lo complejo y difícil de entender los factores psicosociales en el trabajo, que representan un conjunto de percepciones y experiencias del trabajador abarcando muchos aspectos, entre ellos, la gran demanda de actividades, el conflicto de intereses o autoridad, la inseguridad laboral, desigualdad de salarios remunerados. Varios de estos se relacionan al trabajador, y mientras que otros se encuentran ligados al entorno, medio ambiente (Organización Internacional del Trabajo, 1986).

De acuerdo al Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, en el anexo VI, detalla la instrucción complementaria para el técnico en Prevención de Riesgos Psicosociales, en ergonometría y Factores Psicosociales, centrándose en el control de la tarea, contenido del trabajo, la carga laboral, y las relaciones laborales (Ilaneza Álvarez, 2003).

Durante el siglo XIX en toda la Revolución Industrial, las empresas medían de forma sencilla el rendimiento de los equipos que utilizaban, es decir, verificaban la cantidad de producción en unidades de forma diaria, no obstante al momento de medir la productividad o rendimiento de los empleados no poseían las herramientas necesarias para evaluar el desempeño, rendimiento o productividad. En una fábrica textil en Escocia, se dio el primer

proceso de evaluación, en la cual el procedimiento consistía en medir el rendimiento diario de los trabajadores, anotando en una bitácora todas las observaciones que evidenciaba el supervisor a los empleados, clasificados por colores que detallaban el nivel de rendimiento (Mazariegos, 2020).

### **Planteamiento de la investigación**

Los factores psicosociales a los que está sujeto el trabajador, o los empleados de una empresa, corporación o institución son eventualmente peligrosos, por consecuencia de su actividad, pueden enmarcarse como enfermedades profesionales y encajan dentro de los riesgos determinados por el código del trabajo. La identificación de los factores de riesgos psicosociales tiene injerencia sobre la salud, ya sea física o mental y pueden ejercer consecuencias como el desarrollar enfermedades cardiovasculares, el desarrollo de hipertensión arterial, trastornos respiratorios, gastrointestinales, dermatológicos, dolores lumbares, depresión, trastorno mental, conductas sociales negativas relacionadas con la salud.

Las consecuencias ocasionadas por factores psicosociales son directamente proporcionales al desempeño y desarrollo del trabajador o funcionario adquiriendo como respuesta negativa a su rendimiento laboral; el rendimiento del personal se encuentra relacionada de forma estrecha a la visión de la empresa, de tal manera que al obtener resultados positivos en el desempeño de los funcionarios, la empresa estará encaminada al desarrollo de sus objetivos, o en caso contrario que el rendimiento de los analistas no sea el óptimo, y los objetivos sean inalcanzables (Moreno Jiménez & Báez León, 2010).

La gran demanda de atribuciones y responsabilidades que ejercen sobre los analistas del área de Dirección Técnica de Registro Sanitario, Notificación Sanitaria Obligatoria y Autorizaciones de ARCSA Planta central-Guayaquil, puede generar riesgos psicosociales laborales como estrés,

cansancio emocional, fatiga, entre otros afectando de forma importante a la salud física y mental, además de los eventos externos que influyen en el desarrollo de riesgos psicosociales, y conllevar a enfermedades produciendo bajo rendimiento en sus actividades y responsabilidades.

Para estudiar ésta acción se desarrolló un estudio de este tipo de riesgos y su repercusión en los analistas con la finalidad de realizar un proceso de intervención eficiente que permita mantener un proceso idóneo y óptimo para mantener el rendimiento laboral.

### **Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre los factores de riesgo psicosociales con el rendimiento laboral en el área de DTRSNOYA de la agencia nacional de regulación, control y vigilancia sanitaria?

### **Justificación**

El alcance del proyecto está enfocado en la entidad de regulación sanitaria (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, Planta central) en la ciudad de Guayaquil; la justificación del proyecto da hincapié en determinar de forma anticipada enfermedades profesionales a largo plazo, estrés laboral, u otras condiciones que puedan afectar el desempeño y desarrollo de los funcionarios de la institución; que a su vez cumple con las disposiciones del Ministerio de trabajo y la Ley de prevención de riesgos laborales.

El proyecto para evaluación de los factores de riesgo psicosociales y su relación con el rendimiento laboral en el área de DTRSNOYA de la agencia nacional de regulación, control y vigilancia sanitaria tendrá como beneficio en prevenir eventos de riesgo, que además fortalecerá a los colaboradores con buena salud mental y física, siendo una herramienta estratégica para el cumplimiento de la visión de la institución y así mantener el clima laboral, la cultura organizacional, la ética profesional, entre otros.

Genera interés en ámbito laboral, abordar el tema del donde el individuo manifiesta las competencias alcanzadas en las que se integran, elemento fundamental para el desarrollo y crecimiento de la institución. Aspectos que determinan problemas psicosociales que afecten a la salud del que labora.

En la Constitución del Ecuador, garantiza sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la cultura física, el trabajo la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social, ambientes idóneos y el agua para sus habitantes, además de la inclusión y a la calidad de vida de las personas para un desarrollo integral y satisfacción de las necesidades sociales.

Este trabajo se relaciona con las líneas de investigación en sistemas de evaluación del desempeño de la Maestría en Gerencia en servicios de la salud en la interacción hombre-trabajo, al procurar el bienestar humano en el ámbito laboral, caracterizando a la evaluación de los factores de riesgo psicosociales en relación con el rendimiento laboral de los analistas.

El presente proyecto de investigación a través de la evaluación de los factores de riesgos psicosociales, propone establecer estrategias que permitan disminuir los factores de riesgo y mejorar las condiciones de trabajo para que el área de la ARCSA genere un mejor desempeño para contribuir al desarrollo de los trabajadores y de la institución.

### **Preguntas de investigación**

¿Qué teorías permiten evaluar los factores de riesgo psicosociales y su relación con el desempeño laboral en el área de DTRSNOYA de ARCSA?

¿Cuál es la situación actual del área de DTRSNOYA en ARCSA y las condiciones laborales de los trabajadores?

¿Cuál es la metodología adecuada para medir los factores de riesgo psicosociales y su relación con el desempeño laboral en el área de DTRSNOYA de ARCSA?

¿Qué estrategias permitirán el manejo de los factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en el área de DTRSNOYA de ARCSA?

### **Hipótesis**

Los factores de riesgos psicosociales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los analistas de la Dirección Técnica de Registro Sanitario, Notificación Sanitaria Obligatoria y Autorizaciones de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria-planta central, Guayaquil.

### **Objetivos**

#### **Objetivo general**

Evaluar los factores de riesgos psicosociales y su relación con el rendimiento laboral en el área de Dirección Técnica de Registro Sanitario, Notificación Sanitaria Obligatoria y Autorizaciones de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, con la finalidad de presentar una estrategia para que el personal obtenga mayor productividad y rendimiento.

#### **Objetivos específicos**

1. Revisar investigaciones realizadas a nivel nacional e internacional acerca de los factores de riesgos psicosociales y su repercusión en el rendimiento laboral.

2. Caracterizar la situación actual del área Dirección Técnica de Registro Sanitario, Notificación Sanitaria Obligatoria y Autorizaciones de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria y las condiciones laborales de los trabajadores.

3. Identificar los factores de riesgos psicosociales que afectan a los analistas técnicos del área de Dirección Técnica de Registro Sanitario, Notificación Sanitaria Obligatoria y Autorizaciones de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria con la aplicación del Cuestionario para la medición de riesgos psicosociales.

4. Proponer un plan para el manejo de los factores de riesgos psicosociales a través del planteamiento de estrategias de intervención para mejorar el rendimiento laboral del área de Dirección Técnica de Registro Sanitario, Notificación Sanitaria Obligatoria y Autorizaciones de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria



## Capítulo 1

### Fundamentación teórica

#### Relación salud-trabajo

#### Salud

La Organización Mundial de la Salud (OMS), organismo regulador en materia de salud a nivel internacional define que “la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social del individuo y no solamente la ausencia de afecciones, enfermedades” (González Acebo & Perez Aroca, 2015).

No obstante, dar enfoque en tres aspectos fundamentales como: física, psíquico y social; el trabajo puede influir sobre nuestra salud bajo dos aspectos, en positivo contribuye el bienestar, y el aspecto negativo cuando no son adecuadas las condiciones de trabajo para que el personal pueda desempeñar correctamente sus labores.

Otra definición que describe a la salud como “el nivel más alto posible de bienestar físico, psicológico y social y de capacidad funcional, que permitan los factores sociales en los que vive inmerso el individuo y la colectividad” (Oblitas Guadalupe & Becoña Iglesias, 2000).

La salud se encuentra determinada por factores sociales estructurales que tienen que ver con la distribución de recursos, clase social, ocupaciones, género, etnia, etc., medido por normas culturales definidas; siendo la salud parte de un problema social y político, mediado por la participación de la comunidad. La salud además de ser un derecho para todos los individuos de la sociedad, es la responsabilidad de cada uno que debe ser fomentada y promocionada por la sociedad y de sus instituciones.

## Trabajo

Según Vélaz Rivas (2016) “es una actividad compleja, compuesta por muchas otras actividades que encierran aspectos sociales, legales, psicológicos, políticos y económicos”; el trabajo está al servicio de una finalidad, partir de que el trabajo es un tipo de acción humana, y acción orientada a un fin en beneficio del empleador y empleado. Por lo tanto, el trabajo contribuye al progreso de la sociedad que va a depender del tiempo en el que va a generar ingresos, que facilita la subsistencia y mejora de las condiciones de vida.

Se obtiene otra definición de trabajo, siendo la actividad que el hombre emplea para transformar la naturaleza en los bienes necesarios para su subsistencia, a lo largo de la historia; no sólo es fuente de riquezas materiales, sino también espirituales siendo parte importante del sentido que le asignan los individuos a sus propias vidas; el trabajo se ha convertido en una actividad enajenada y enajenante , además de ser fuente generadora de enfermedades y alteraciones psíquicas, así como de expresiones de la alineación a sujetos (Wanderley Codoy, 2007).

El trabajo puede considerarse una fuente de salud, porque con el mismo las personas consiguen una serie de aspectos favorables y beneficiosos para la misma, como el desarrollo de la actividad física y mental que revitaliza el organismo al mantenerlo activo, además en el ámbito laboral se desarrollan y activan las relaciones sociales a través de la cooperación necesaria para realizar las actividades y funciones, además proporciona el aumento de autoestima. No obstante, el trabajo puede causar diferentes daños a la salud de tipo psíquico, físico o emocional, según sean las condiciones sociales y materiales en las que se realice el trabajo (Boada Grau & Ficapal Cusí, 2012).

## Salud Ocupacional

La Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, describen a la salud ocupacional como “el proceso vital humano no sólo, limitado a la prevención y control de los accidentes y las enfermedades ocupacionales dentro y fuera de su labor, sino enfatizando en el reconocimiento, y control de los agentes de riesgo en su entorno biopsicosocial” (Marín Blandón & Pico Merchán, 2004).

Se reconoce otro aspecto importante, se relaciona con la relación entre condiciones de vida y condiciones laborales, de acuerdo al acceso a la educación, la disponibilidad de los alimentos para el consumo y el descanso, condicionan de una manera determinante la calidad de trabajo, se debe considerar el autocuidado en aceptar la responsabilidad de tomar decisiones y controlar la vida.

Otra Reglamentación define a la Salud ocupacional como la rama de la Salud Pública que tiene como finalidad promover y mantener el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones; prevenir todo daño a la salud causado por las condiciones de trabajo y por los factores de riesgo; y adecuar el trabajo al trabajador, atendiendo a sus aptitudes y capacidades (Comité Andino de Autoridades en Seguridad y Salud , 2004).

La salud ocupacional se ha convertido en una ciencia aplicada, integrada por innumerables conocimientos y aportaciones, todas ellas necesarias para su desarrollo, con el objetivo de aportar salud y bienestar a los trabajadores; en este sentido, la salud laboral es una ciencia multidisciplinaria e interprofesional (Boada Grau & Ficapal Cusí, 2012).

La responsabilidad de la salud ocupacional en empresas, instituciones, organizaciones y otros centros de trabajo recae la responsabilidad como encargado de seguridad e higiene, gerente de

talento humano, gerente de producción, gerente general, dueños de negocios, etc., sin embargo, para alcanzar la prevención de riesgos debe existir la cooperación, colaboración de todo el personal de la institución, independiente de los puestos de trabajo; constituye la estrategia para involucrar a los trabajadores como a los de alta dirección en la disposición de condiciones de seguridad e higiene que permitan evitar los accidentes e incidentes laborales (Chinchilla Sibaja, 2002).

### **Clima organizacional**

El Clima Organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad de acuerdo a sus objetivos, sin perder de vista el recurso humano.

Según Holmes (1988), el clima organizacional o normas formales e informales, valores y conducta asociada relativa a la administración de la organización se diferencia del clima social como un término genérico para los climas organizacionales y académico forman partes interaccionadas. El clima organizacional, incluye aquellas partes del clima social abiertas a la influencia del administrador (Chiang, Martín, & Núñez Partido, 2010).

El ambiente donde una persona desempeña sus actividades laborales diariamente, el trato que un jefe, líder, director, coordinador puede brindar con sus colaboradores, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran.

## **Calidad de vida laboral**

Describe a la calidad de vida laboral haciendo alusión a la manera como se produce la actividad laboral tanto en sus aspectos objetivos como a la seguridad, la higiene, la retribución, etc., como en sus aspectos subjetivos; además hace alusión a la vivencia del propio trabajador sobre su actividad laboral, por ejemplo, las emociones, sentimientos, opiniones, dado que advierte la necesidad de integrar los aspectos objetivos y subjetivos de la calidad de vida laboral, logrando un conocimiento no sesgado de la situación real del trabajo (Boada Grau & Fiscapal Cusí, 2012).

La calidad de vida en el trabajo por Patlán (2016) es un proceso dinámico y continuo en donde el trabajo está organizado objetiva y subjetivamente en todos sus aspectos a fin de lograr el desarrollo más pleno del empleado; se relaciona con los aspectos del entorno de trabajo y la experiencia psicológica de la persona. Además, otros autores señalan que la calidad de vida en el trabajo es la percepción del individuo sobre su trabajo, las posibilidades que brinda el puesto de trabajo y de la organización para satisfacer sus necesidades y expectativas personales, mediante un trabajo saludable, seguro, es primordial para la realización personal, profesional, familiar y social, medio para preservar la salud y la economía del trabajador (González, Hidalgo, Salazar, & Preciado, 2009).

Las Instituciones deben controlar los inconvenientes que pueden presentar los colaboradores al ejecutar sus funciones, para evitar algún daño o lesión en su personal y lograr aumentar su rendimiento; el interés por los diversos factores que afectan el cumplimiento óptimo y adecuado de las funciones laborales debe reflejarse en estudios y estrategias que supriman o disminuyan su influencia en los funcionarios.

## Condiciones de trabajo

En la sociedad contemporánea, el trabajo cumple un papel importante en el cual todos sus integrantes están invitados a participar, por esta razón, trasciende del carácter expresamente económico a lo social. De la misma forma la relación laboral debe englobar y aportar a las aspiraciones y propósitos personales de bienestar y calidad de vida.

La naturaleza y la característica de los ambientes de trabajo pueden originar inconvenientes de salud en los funcionarios de las empresas, como la manifestación de determinadas condiciones en el medio ambiente de trabajo, tales como suministros, equipos, etc., que se convierten en ruidos y contaminantes, etc., por otra parte, los aspectos sicosociales y expectativas individuales originan presiones y responsabilidades en el trabajador (Robledo Fernando, 2015).

El trabajo deberá presentarse bajo las condiciones que permitan a los que laboran su desarrollo físico y síquico, el tiempo libre suficiente para el descanso, cultivo intelectual, para la recreación, expansión lícita, que otorguen la suficiente protección a la salud y a la vida contra accidente e incidentes y mantengan el ambiente en condiciones satisfactorias. Al hacer referencia a la definición de condiciones de trabajo, se remite “al conjunto de criterios que permiten establecer condiciones materiales en las cuales se lleva a cabo un trabajo” (Castillo Martínez, 2010).

Las condiciones de trabajo hacen referencia al entorno inmediato al puesto de trabajo como a los factores de evaluación de riesgo y la satisfacción del trabajador de acuerdo a su entorno de trabajo; las condiciones ergonómicas se relacionan al entorno físico donde se relaciona el trabajador, determina los aspectos de fuentes de ruido, iluminación, etc., además se relaciona al

entorno psicológico y social que establece grados de autonomía, problemas de comunicación entre personas, etc., y las condiciones económicas se refieren a la percepción que tiene cada persona con el sueldo correspondiente a sus funciones.

Las condiciones de trabajo se ven afectadas, por ejemplo, las dimensiones que presente el sitio en donde realice las funciones el trabajador, el volumen de personal que se encuentre en el entorno, equipos o suministros alrededor, estas condiciones son riesgos para su seguridad y salud por lo tanto las condiciones externas y ergonómicas deben de ser las adecuada para que los trabajadores realicen las funciones sin riesgo.

### **Seguridad ocupacional**

Conjunto de normas, protocolos, lineamientos encaminados a prevenir los accidentes e incidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, mediante medidas de carácter técnico, organizacional y humano, con el fin de proteger a los trabajadores en los procesos operativos, y así mantener las instalaciones, materiales, máquinas, equipos y herramientas en buenas condiciones para su uso (Marín Blandón & Pico Merchán, 2004).

Se puede definir bajo otro concepto “como el conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto eliminar o disminuir el riesgo antes de que se produzcan los accidentes de trabajo; más que una simple situación de seguridad física, una situación de bienestar personal, un ambiente de trabajo idóneo, una economía de costos importantes y una imagen de modernización y filosofía de vida humana, en el marco de la actividad laboral contemporánea” (Domínguez Galve, y otros, 2018).

El personal encargado de la seguridad ocupacional de una institución debe investigar, de acuerdo con los protocolos, todos los eventos presentados con la finalidad de fortalecer las

actividades y programas de prevención y sugerir las medidas correctivas que en su concepto deben adoptarse; el comité paritario de salud ocupacional de cada institución verificará todos los accidentes e incidentes que se presenten, además realizarán investigaciones especiales cuando sucedan frecuentemente eventos de cierto tipo o cuando se registren altas repeticiones de accidentabilidad en determinada dependencia (Trujillo Mejía, 2014).

Toda Institución debe garantizar un ambiente adecuado en el cual la actividad se efectúe en condiciones seguras, actuando sobre el riesgo en diferentes niveles de intervención, en adecuar los equipos o el ambiente de trabajo, y el uso adecuado los equipos de protección individual específica a cada colaborador en el ejercicio de sus funciones.

### **Satisfacción en el trabajo**

Es de importancia señalar que el trabajo es la clave central para la vida de muchos trabajadores como desarrollo personal ligada a la valoración de las propias potencialidades, como una concepción vocacional de trabajo, a esa importancia del proceso de trabajo es el resultado de satisfacción; la compensación personal tiene como consecuencia la motivación en relación al rendimiento de los trabajadores.

“La satisfacción laboral se puede definir como el conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia las tareas asignadas dentro de una organización. Estas actitudes vendrán definidas por las características del puesto de trabajo y por cómo está considerada dicha labora por el sujeto. La satisfacción laboral está relacionada con el clima organizativo. Este incluye aquellos elementos que existen en el entorno laboral y a través de los cuales el sujeto puede percibir claramente la realidad organizacional en la que está inmersa (González García, 2006).



La motivación como disposición de la conducta a satisfacer necesidades y la satisfacción laboral resultado del logro de los objetivos propuestos, es decir, la satisfacción se obtendrá por la motivación del trabajo, genera conductas positivas al contrario de la insatisfacción, además está en función del grado de cobertura de las necesidades y de su valoración por el sujeto, por lo tanto conseguir en potenciar la satisfacción de los trabajadores y su participación en los procesos debe ser parte del objetivo de todas las organizaciones con visión de calidad en su empresa (Nieto Morales, 2014).

### **Higiene Industrial**

Tiene como concepto en la prevención de las enfermedades profesionales causadas por los contaminantes físicos, químicos o biológicos que actúan sobre los trabajadores, cuya metodología de aplicación está basada en la identificación, medida, evaluación y control de los contaminantes presentes en el ambiente de trabajo, siendo una técnica preventiva, mas no médica, guiada a evitar enfermedades profesionales (Baraza, Castejón, & Guardino, 2014).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) lo define como la ciencia de la anticipación, la identificación y el control de los riesgos que se originan en el lugar de trabajo o en relación con éste que pueden poner en peligro la salud y el bienestar de los trabajadores, teniendo en cuenta la posible repercusión en las comunidades vecinas y en el medio en general.

Otra definición la aporta Falagán Rojo (2001) en su manual de *Higiene industrial aplicada "ampliada"*: La higiene industrial es una técnica no médica de prevención de las enfermedades profesionales, mediante el control del medio ambiente de trabajo de los contaminantes que las producen. Se ocupa de las relaciones de las relaciones y efectos que produce sobre el trabajador el contaminante existente en el trabajo, y debe contribuir a un desarrollo seguro, pero a la vez

sostenible, dando garantías en el presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones.

### **Prevención de riesgos**

La prevención de riesgos es el “conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de la actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo” (Creus & Mangosio, 2011). La prevención es la anticipación de cualquier suceso que, en la mayoría de casos tiene una connotación negativa, permitiendo así planear medidas que aseguren de manera relativa la seguridad o bienestar.

Para garantizar la seguridad de los trabajadores, se debe abarcar reglamentos, normas, e incluso el presupuesto de la empresa. La prevención de riesgos, además de ser responsabilidad de la alta jerarquía de una institución conlleva a la participación de todos los colaboradores de la institución; las condiciones que han dado resultados favorables en la supresión o reducción de riesgos pueden ser adaptados a cualquier otra institución a nivel mundial. Las instituciones mantener el continuo seguimiento de las investigaciones y métodos empleados en cualquier parte del mundo con el fin de anticiparse a nuevos riesgos.

La protección de los equipos y suministros vinculados al trabajo, se enfoca en preservar la seguridad en las instalaciones y la salud de los trabajadores. Todos estos elementos se deben tomar en conjunto para establecer los principales riesgos que caracterizan las operaciones de cada institución, permitiendo así planificar de manera eficiente las medidas preventivas.

### **Clasificación de riesgos**

Los riesgos pueden ser clasificados por tres aspectos:

- a. Las personas.* Se considera el riesgo personal y el riesgo social; el riesgo personal o individual afecta a la personal considerada en forma aislada o apartada, que a su vez éste aspecto puede clasificarse como involuntario o voluntario; el riesgo voluntario es aquel que acepta o rechaza y el riesgo involuntario, es aquel imposible de evitar. El riesgo social se encuentra relacionado con la cantidad de personas afectadas por alguna eventualidad;
- b. Las consecuencias.* Pueden ser la muerte, lesiones o fracturas, los días de trabajo perdidos, daños materiales a bienes y la reducción de la esperanza de vida;
- c. Al origen.* En este aspecto se puede determinar entre los riesgos naturales y riesgos inducidos por el hombre (Mangosio, 2008).

### **Clasificación de accidentes**

Ante los accidentes de trabajo, se debe conocer las siguientes interrogantes, de “como sucedió”, “cuando sucedió”, “como sucedió” y “por qué sucedió”, la cual lo clasifican de acuerdo a factores:

- a. Tipo de accidente.* Las circunstancias en que se produjeron el accidente; entre el individuo afectado y el objeto, sustancia, instrumento, etc., que provocó la fractura, lesión, etc.;
- b. Agente causante.* Herramienta, sustancias que produjeron al accidente con o sin fractura o lesión;
- c. Naturaleza de la fractura o lesión.* Tipo de lesión física causada por el trabajador como fractura, amputación, cortaduras, etc.;
- d. Ubicación de la lesión.* Determina el lugar o parte del cuerpo humano (ojos, pierna, brazo, nariz, espalda, cabeza, etc.) en donde se localiza la lesión (Cortés Díaz, 2007).

Se introducen otros factores complementarios designados por La American National Standards Institute (A.N.S.I).

*a. Parte del agente material.* Es la que se relaciona directamente con el accidente (suministros o elementos de un equipo-herramienta, palanca, etc.), de la misma forma se puede considerar como origen de un evento.

*b. Condición peligrosa.* Causa técnica relacionada con el evento;

*c. Acto inseguro.* Causa humana relacionada con el evento (Cortés Díaz, 2007).

Se determina que en esta clasificación interviene la lesión como parte de un evento que agrede directamente al trabajador o colaborador; siniestro, es un accidente que afecta a elementos, equipos, herramientas que retrasan la operación de un proceso y no incluye individuos al contrario de un incidente siendo el resultado de un evento que puede o no ocasionar daño.

### **Enfermedad profesional**

Se define a la enfermedad profesional, como a la consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena en las actividades o funciones que se especifiquen en el cuadro que se apruebe por las disposiciones de aplicación y desarrollo, y que éste provocada por la acción de los elementos o sustancias que en dicho cuadro se indiquen por cada enfermedad profesional. El 12 de mayo, se aprueba por Decreto 1995/78 la lista de enfermedades profesionales: enfermedades producidas por agentes químicos, enfermedades de la piel causadas por sustancias y agentes no comprendidos en otros apartados (cáncer de piel), enfermedades de las vías respiratorias causadas por inhalación de sustancias o agentes no comprendidos en otros apartados (silicosis,

neumoconiosis), enfermedades infecciosas y parasitarias, enfermedades producidas por agentes físicos, enfermedades sistémicas, enfermedades endógenas (Vicente Pérez, 2005).

Otra definición de Enfermedad profesional como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral (Comité Andino de Autoridades en Seguridad y Salud , 2004).

Según el Reglamento del Seguro general de riesgos del trabajo define a las enfermedades profesionales u ocupacionales como afecciones crónicas, causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión u ocupación que realiza el trabajador y como resultado de la exposición a factores de riesgo, que producen o no incapacidad laboral (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2016).

En el Registro Oficial Suplemento 167 del Código del trabajo (2012), artículo 349 declara a las Enfermedades profesionales son las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que producen incapacidad.

Se considera factor determinante de una enfermedad profesional la concentración del agente contaminante en el ambiente de trabajo; el tiempo de exposición determinado relacionado con una jornada laboral normal, o con un período medio de vida laboral activa; las características personales de cada individuo como mujeres embarazadas o trabajadores de grupo vulnerable; la presencia de varios contaminantes al mismo tiempo (Vicente Pérez, 2005).

En una legislación (RD 1299/2006, de 10 de noviembre) de España ha incluido la Recomendación de la Comisión Europea relativa a las Enfermedades profesionales, clasificándolos en el siguiente grupo: enfermedades profesionales causadas por agentes

químicos; enfermedades profesionales causadas por agentes físicos; enfermedades profesionales causadas por agentes biológicos; enfermedades profesionales causadas por inhalación de sustancias y agentes no comprendidos en otros apartados; enfermedades profesionales de la piel causada por sustancias y agentes no comprendidos en algunos otros apartados; enfermedades profesionales causadas por agentes carcinogénico (Picó Amador, 2007).

### **Riesgos profesionales**

A consecuencia de los ejercicios o funciones transformadoras del trabajo, el ser humano modifica el medio ambiente, originando acciones agresivas para la salud del trabajador, que denominamos riesgo profesional. Su definición hace referencia a la posibilidad de perder la salud, como consecuencia de las condiciones en que se desarrolla el trabajo entre ellas tenemos accidentes de trabajo, enfermedad profesional, fatiga, envejecimiento prematuro, insatisfacción (Montes Paños, 2002).

Por lo tanto, alguna modificación del sistema de trabajo causará un desequilibrio en muchos aspectos, originando nuevos eventos, por ejemplo, al incluir un equipo tecnológico, podría ocasionar un nuevo cambio, y desaparecer riesgos, pero a la vez, puede producir mayor nivel de ruido en el ambiente de trabajo, contribuyendo a la dificultad de comunicación entre compañeros de trabajo; además se debe tener en cuenta que todos los aspectos pueden afectar a la salud, siendo de naturaleza mecánicas, físicas, químicas, biológicas, psicológicas, sociales dando repercusiones al trabajador (Luna Rosauero, 2011).

Todo el personal a lo largo de la jornada de trabajo está propenso a presentar un evento que puede producir o no lesión a su salud personal, que a su vez muchos de ellos se pueden

desencadenar en un largo tiempo de exposición; se expone los siguientes grupos de riesgo profesional:

*a. Riesgos de seguridad.* Son accidentes de trabajo de diferentes tipos y requerirá por parte del técnico de prevención una capacidad de observación para detectarlos con tiempo y así posterior poder evitarlos;

*b. Riesgo de higiene industrial.* No producen disminución en la capacidad de la persona, a lo largo de la exposición continuada llegan a afectar a la salud del trabajador, son causa de enfermedad profesional; el técnico debe incluir un contaminante al que se encuentre expuesto el trabajador, los contaminantes serán analizados en un laboratorio para detectar la cantidad del tóxico en el que se encuentra el ambiente en el que estuvo el trabajador;

*c. Riesgos intermedios o ergonómicos.* Se habla de la ergonometría como la ciencia del confort, a su vez como técnica preventiva propia, presentando una importancia fundamental en el campo de la prevención;

*d. Medicina de trabajo.* Los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo (Menendez Diez, y otros, 2007).

## **Factores de riesgo**

Los factores de riesgo, dan lugar a diferentes tipos de accidentes y enfermedades profesionales, se las clasifica en cuatro grupos: factores de seguridad, factores de origen físico, químico o biológico, factores derivados de las características del trabajo biológico y factores derivados de la organización del trabajo; se detallan a continuación de acuerdo a los grupos:

*a. Factores de seguridad.* Se originan de acuerdo a las condiciones materiales que influyen como accidentes de trabajo, determinadas por el lugar en que labora, los equipos de trabajo

empleados, instalación eléctrica, productos químicos, pueden originar golpes, cortes, traumatismo, etc.;

*b. Factores de origen físico, químico o biológico.* Se origina por condiciones físicas en los lugares en donde se trabaja como ruidos, los contaminantes químicos se pueden evidenciar por gases, humos, polvos, ocasionan enfermedades profesionales;

*c. Factores derivados de las características de trabajo o ergonómicos.* Son aquellos asociados a las tareas de esfuerzos físicos, posturas forzadas, carga mental, etc., originan lumbalgias, depresión, irritabilidad, fatiga, etc.;

*d. Factores derivados de la organización del trabajo.*

Se evidencian tres tipos de riesgos:

<b>Riesgos de origen organizacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El estrés</li> <li>• Escasez de autonomía en la toma de decisiones en el trabajo</li> <li>• Formación en escasez de medios humanos y materiales</li> <li>• Carencia de importancia</li> </ul>
<b>Riesgos de origen psicosocial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por los aspectos de las funciones</li> <li>• Características personales del trabajador</li> <li>• Estructura de organización</li> <li>• Escasez de información</li> </ul>
<b>Riesgos Relacionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El estrés</li> <li>• Relación entre compañeros, o con la institución</li> <li>• Usuarios externos o clientes</li> </ul>

**Tabla 1 Factores derivados de la organización de trabajo (Cabaleiro Portela, 2010).**

Otro actor hace referencia en las múltiples formas de clasificar los factores de riesgo para prevenir accidentes de trabajo, por lo que describe que cuando exista lógica en la organización y se evidencien todos los factores, entre los cuales determina las características de cada factor:



<b>Físico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ruidos extensos</li> <li>• vibraciones anormales</li> <li>• temperaturas extremas</li> <li>• radiaciones ionizantes (rayos x)</li> <li>• radiaciones no ionizantes (soldadura)</li> </ul>
<b>Químicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vapores y gases</li> <li>• aerosoles sólidos (polvo y humos)</li> <li>• humos metálicos</li> <li>• polvo orgánico e inorgánico</li> <li>• aerosoles líquidos (neblina, niebla)</li> <li>• líquidos (químicos)</li> </ul>
<b>Biológicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bacterias, Virus</li> <li>• Parásitos</li> <li>• Hongos</li> </ul>
<b>Ergonómicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• posturas inadecuadas</li> <li>• sobre-fuerza física</li> </ul>
<b>Psicosociales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• trabajo monótono</li> <li>• labor bajo presión y jornada laboral extensa</li> </ul>
<b>Eléctricos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• alta y baja tensión</li> <li>• electricidad estática</li> </ul>
<b>Mecánicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mecanismos en movimiento</li> <li>• proyección de partículas (esmeril, sierra, pulidora)</li> <li>• herramientas manuales</li> </ul>
<b>Locativos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• superficies de trabajo</li> <li>• sistemas de almacenamiento</li> <li>• organización del área estructuras de instalaciones</li> <li>• espacio de trabajo</li> </ul>

**Tabla 2** *Clasificación de los factores de riesgo para prevenir accidentes de trabajo* (Álvarez Heredia, Conti Parra, Valderrama Mantilla, Moreno Vargas, & Jiménez Barbosa, 2015).

### **Riesgos psicosociales**

Se define a los riesgos psicosociales como aquellos riesgos del individuo frente al ambiente, que amenazan detener o desvirtuar el proceso de desarrollo humano de los menores y adolescentes, tratando de individuos en formación, los riesgos han cambiado con el tiempo además de las medidas preventivas que adoptamos (Llanes, Castro, & Margain, 2003).

Las instituciones como en la Unión Europea y de los Estados Unidos consideran que un riesgo psicosocial emergente es cualquier riesgo nuevo que va en aumento, en materia de

seguridad y salud en el trabajo se deben con frecuencia a un cambio técnico u organizativo; constituyen factores significativos de influencia los cambios socioeconómicos, demográficos y políticos; entre los riesgos emergentes se destacan los que hacen referencia a:

<b>Jornadas de trabajo prolongadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adicción llamada <i>workaholism</i></li> </ul>
<b>Intensificación de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fatiga laboral</li> <li>• Carga o presión mental</li> <li>• El <i>mobbing</i> estrés</li> </ul>
<b>Excesiva exigencia emocional en el trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrés laboral</li> <li>• El <i>burnout</i></li> <li>• El <i>mobbing</i></li> </ul>
<b>Desequilibrio entre la vida personal y laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relacionado con el <i>burnout</i></li> <li>• Las psicopatizaciones</li> </ul>

**Tabla 3 Riesgos emergentes (Boada Gray & Ficapal Cusí, 2012).**

Otros actores definen a los riesgos psicosociales a la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado derivado del trabajo y exactamente de los factores psicosociales existentes en el trabajo (Menendez Diéz, y otros, 2007).

Dentro de los principales riesgos psicosociales se encuentran los siguientes:

<b>Estrés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo.</li> <li>• Se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos</li> </ul>
<b>La violencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sus repercusiones sobre la salud del trabajador se extienden tanto a los aspectos físicos como a los mentales</li> </ul>
<b>Acoso laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los efectos de los atentados a la propia dignidad e intimidación del trabajador no tienen ni la misma forma, ni la misma naturaleza ni las mismas consecuencias que puede tener un atraco o asalto o la violencia física o verbal de un cliente</li> </ul>
<b>El mobbing o acoso laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es considerado actualmente uno de los riesgos laborales más importantes en la vida laboral</li> </ul>
<b>Acoso sexual</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es una modalidad del acoso laboral, tiene un contexto propio, y sus consecuencias especiales que hace que no se identifique con la violencia en el trabajo o el acoso laboral</li> </ul>

<b>Inseguridad contractual</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las nuevas condiciones emergentes de trabajo, la globalización y los procesos empresariales actuales de fusión, absorción, deslocalización, disminución de plantillas y cambio de línea productiva ha hecho que la inseguridad laboral sea actualmente un riesgo laboral con categoría propia, tanto por su extensión como por sus efectos</li> </ul>
<b>Bornout o Desgaste profesional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación laboral</li> </ul>
<b>Conflicto familia-trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambos ocupan elementos centrales de la identidad de la persona actual y ocupan mayoritariamente el uso del tiempo disponible.</li> <li>• Ambos son los referentes más determinantes de la vida personal en todas sus manifestaciones, por lo que la interacción entre ambos tiene un valor crítico central</li> </ul>

**Tabla 4 Riesgos psicosociales** (Moreno Jiménez & Báez León, 2010).

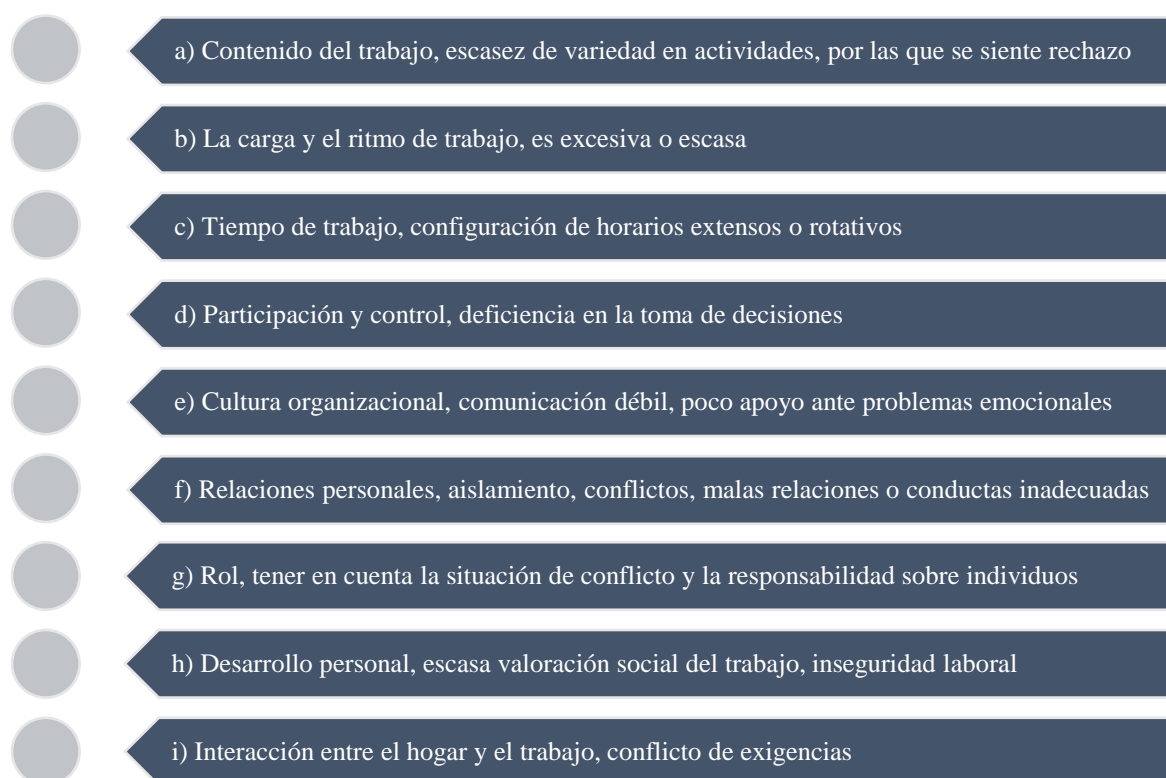
Los riesgos psicosociales pueden afectar el bienestar y salud del trabajador, complicando sus funciones diarias al cumplimiento de sus metas en la institución. Es de rol fundamental y de gran importancia la condición de salud física y mental del personal de una institución, en caso contrario puede afectar al clima organizacional tiendo como resultado el bajo desempeño en los procesos, y en el desarrollo y posicionamiento en el mercado.

### **Factores psicosociales**

Se define a los factores psicosociales como las condiciones organizacionales del trabajo que pueden afectar a la salud laboral de las personas positiva o negativamente, como el clima organizacional, el liderazgo, etc., los factores organizacionales y psicosociales son disfuncionales generan respuestas de ansiedad convirtiéndose en factores de riesgo psicosociales que afectan negativamente a la salud y al bienestar de las personas que laboran en la institución, estos factores organizacionales se materializan como factores desencadenantes de tensión y

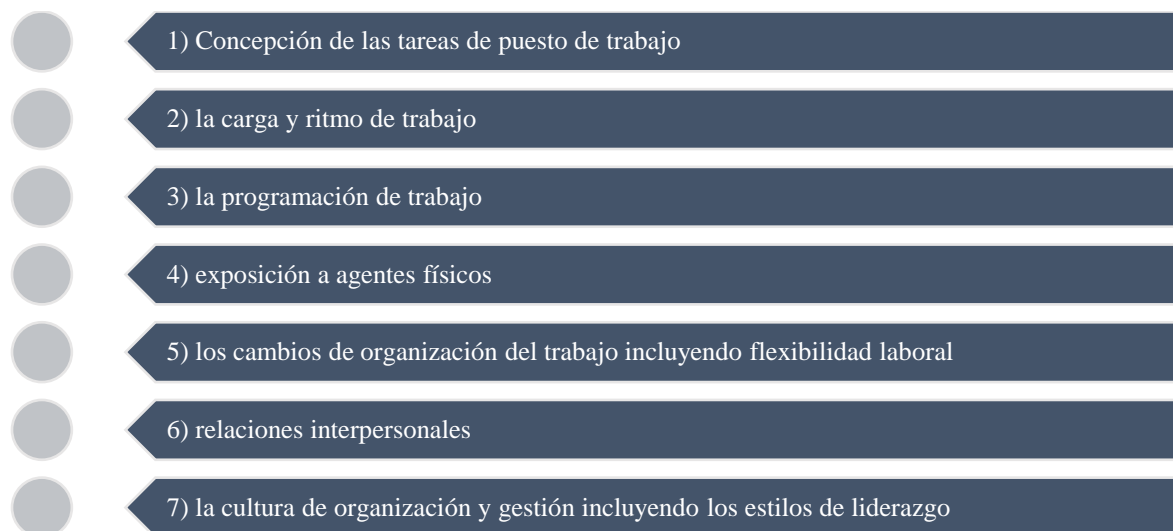
estrés laboral, como por ejemplo, se extienden en tiempo, son difíciles de concluir u objetar decisiones, tiene escasez en reglamentación legal (Moriano León, Topa Cantisano, & García Ael, 2019).

A nivel europeo es efectuado por el Grupo Europeo para la Gestión del Riesgo Psicosocial (PRIMA-EF) la clasificación de factores psicosociales que comprende lo siguiente:

- 
- a) Contenido del trabajo, escasez de variedad en actividades, por las que se siente rechazo
  - b) La carga y el ritmo de trabajo, es excesiva o escasa
  - c) Tiempo de trabajo, configuración de horarios extensos o rotativos
  - d) Participación y control, deficiencia en la toma de decisiones
  - e) Cultura organizacional, comunicación débil, poco apoyo ante problemas emocionales
  - f) Relaciones personales, aislamiento, conflictos, malas relaciones o conductas inadecuadas
  - g) Rol, tener en cuenta la situación de conflicto y la responsabilidad sobre individuos
  - h) Desarrollo personal, escasa valoración social del trabajo, inseguridad laboral
  - i) Interacción entre el hogar y el trabajo, conflicto de exigencias

**Figura 1** *Clasificación de factores psicosociales por el Grupo Europeo para la Gestión del Riesgo Psicosocial (PRIMA-EF) (Caldas Blanco, 2018).*

Se plantea otra clasificación en siete factores:



**Figura 2** *Clasificación de factores psicosociales por* (Mariano León, Topa Cantisano, & García Ael, 2019).

### **Efectos de los factores de riesgos psicosociales**

Los efectos de los factores psicosociales de riesgo actúan sobre la salud y bienestar del trabajador por medio de los mecanismos de la respuesta de estrés, como lo declara la OIT (1986) y la OMS (Kalimo, El-Batawi y Cooper, 1987), están mediadas por los mecanismos de percepción y contextuales, es decir los efectos sobre la salud del trabajador de los factores psicosociales de estrés son principalmente moduladores (Moreno Jiménez & Báez Lón, 2010).

Se detalla con mayor claridad acerca de los efectos de los factores de riesgos psicosociales que son negativos en la salud y en el bienestar de los trabajadores:

- a) Aquellos que producen efectos agudos caracterizándose por contener tiempo corto de exposición y alta intensidad;
- b) Aquellos que producen efectos crónicos, caracterizados por contener alta frecuencia de ocurrencia, tiempo de exposición y diferentes variables;

c) Aquellos que generan efectos de estrés leves, no se los considera como factores de riesgo psicosocial, aunque sean de alta frecuencia, son de tiempo de exposición e intensidad baja. Los efectos son diversos y dependerán de las características de los individuos, de la situación y de los mecanismos de resistencia, por lo que pueden identificarse por dos tipos de respuestas ante los factores: 1) respuestas de acomodación pasiva, a una disminución del interés por participar y cambiar la realidad, volviendo al individuo en un ciclo de empobrecimiento personal que limita su capacidad de aprendizaje, desarrollo y lucha; 2) respuestas de estrés, que poseen componentes subjetivos, fisiológicos y motores (Bustos Villar, 2004).

Se describe a continuación los efectos de acuerdo a las consecuencias de los factores de riesgos psicosociales:

*a) problemas relacionados con la salud.* Salud Física, Salud Mental, Consumo de sustancias, Trastornos psicosomáticos;

*b) Actitudes ante la empresa.* Satisfacción laboral, Implicación laboral, Conductas contraproducentes;

*c) Tiempos de trabajo.* Rotación de personal, Presentismo, Bajas laborales, Duración de las bajas;

*d) Costes económicos.* Accidentes de trabajo, Pérdida de materiales, Rendimiento Productividad (Roozeboom, Houtman, & Van den Bossche, 2008).

### **Rendimiento o productividad laboral**

Como definición, lo concibe como el valor total que la institución espera con respecto a los procesos discretos que un trabajador lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado. Ese

valor, puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento (Motowidlo, 2003).

La organización laboral se puede interpretar como un conjunto limitado en el espacio y el tiempo, distribuido por individuos, puestos y áreas de trabajo, Por tanto, su salud, bienestar y felicidad son integrantes del ambiente laboral que no se pueden negociar .

Para que el ambiente laboral se transforme en fuente de bienestar debe promover la confianza, seguridad, lealtad, eliminando las actitudes negativas hacia la organización o algunos de sus miembros. El personal debe sentirse eficiente y útil, dando sentido al esfuerzo que se realiza. Cada individuo debe percibir la preocupación de la organización por sus necesidades y problemas.

El desempeño laboral se basa en el comportamiento de un empleado para alcanzar los objetivos determinados; es decir, que es el rendimiento que poseen los trabajadores, se da al momento que se llevan a cabo las actividades, lo que permite estimar sus capacidades, competencias y actitudes (Vera & Lavid, 2017)

De acuerdo al autor Ortega (2017) existen variables que influyen en el desempeño laboral y se subdividen en la operativa y la laboral; el desempeño trata a la acción de que el trabajador cumpla con sus deberes o actividades asignadas de forma satisfactoria, en cambio la productividad mide la eficacia lograda de un proceso en relación a sus costos.

Para Toala, et al. (2017) unos de los factores que influyen al desempeño laboral, es el ambiente de trabajo debe ser optimo al trabajador, para que ejecute sus actividades diarias, situando al empleado de acuerdo a su perfil laboral, por lo que la participación del trabajador es indispensable para la planificación de las tareas asignadas.

## **Evaluación del desempeño laboral**

Según Briones, Vera y Peñafiel (2018) la evaluación del desempeño consiste de un proceso técnico tiene la finalidad de proporcionar una estimación cualitativa y cuantitativa del grado de eficacia que presentan sus trabajadores al momento de realizar las actividades, responsabilidades y objetivos de su puesto de trabajo, en donde se debe tomar en consideración sus cualidades y habilidades.

Al contrario, Ramírez y Benavides (2016) determinaron que la evaluación de desempeño se basa en una herramienta administrativa que sirve de apoyo para la gestión de talento humano, para la cual puede tomar decisiones sobre la rotación de personal. A través de la evaluación de desempeño se puede determinar tres componentes que son el desarrollo conductual, el desempeño de las funciones y las necesidades de capacitación.

Según las autoras Urcola y Urcola (2015) mencionan del método de comparación por pares, consiste en que cada individuo sea evaluado y a la par debe ser comparado con los demás trabajadores evaluados del grupo, generando una tabla de comparación a la par de todos los empleados evaluados.

Los aspectos que apoyan a mejorar el desempeño de un trabajador debe tener una formación profesional, refiriéndose a las enseñanzas que tienen como cabalidad el capacitar al personal para que desempeñen su actividad profesional, y lograr alcanzar las competencias profesionales que les permita a los individuos desempeñar su trabajo (Gobierno de Canarias, 2018). La formación y desarrollo profesional se la define como un proceso sustantivo desarrollado en las instituciones educativas como universidades con el propósito de preparar a los estudiantes para que finalicen una determinada carrera abarcando estudios de nivel superior (Llerena, 2015).



## Marco Conceptual

Los factores psicosociales son todos los aspectos relacionados con una percepción negativa sobre las capacidades que presenta la persona sobre sí mismo para realizar las funciones asignadas, por lo que en lo laboral y como en lo personal en donde se siente incapaz de relacionarse de manera favorable, cómodo, adecuado y oportuno con la sociedad (Instituto de Seguridad del Trabajo, 2017). Según Caldas (2018) los factores psicosociales son aquellas interacciones entre las condiciones de organización, satisfacción en el trabajo, medio ambiente y trabajo, además es la situación personal fuera de lo laboral, su cultura, necesidades y capacidades del trabajador.

Según Ramírez (2018) el desempeño laboral es la forma en la que se desarrolla el empleado en su puesto de trabajo, al cumplimiento de las funciones asignadas y al confort que hace conocer al laborar en la empresa, institución o compañía. Adicional los autores Lavid y Vera (2017) mencionan que el desempeño laboral es el comportamiento de un trabajador o empleado que busca obtener los objetivos establecidos, es decir, es el rendimiento de los trabajadores, llevando a cabo las actividades asignadas, apreciando sus destrezas, habilidades y competencias.

La satisfacción laboral se basa en el estado emocional siendo favorable al logro de un empleado o trabajador al comprender experiencias laborales adecuadas que predisponen al empleado o trabajador sobre sus actividades dentro del trabajo (Rosales, Rodal, Chumbi, & Buñay, 2017). Al contrario de Chiang y San Martín (2015) la describen como un estado emocional placentero o positivo siendo causa de la percepción subjetiva de las experiencias laborales que tiene un empleado o trabajador.

El reconocimiento laboral es uno de los factores que el ser humano posee para ofrecer al trabajador la satisfacción personal con su trabajo; por tal motivo se lo considera como un elemento imprescindible que estimula la satisfacción laboral (Parada, 2018). El reconocimiento de trabajo se basa en incentivar al empleado o trabajador por las actividades y compromisos que realicé bajo su cargo, esto facilitará que el trabajador se sienta valorado, conveniente y útil (Toala, y otros, 2017).

Además el trabajo en equipo relaciona a la capacidad que poseen las personas de incorporarse en un grupo para dar apoyo a todos los miembros del mismo grupo, de forma activa para así alcanzar los objetivos establecidos en común (Collado & Facheli, 2018). Según Rando (2016) el trabajo en equipo lo define en términos de actitudes, conocimientos y comportamientos que hacen asequible el desempeño individual de todos los miembros del equipo.

## Capítulo 2

### Marco Referencial

En este capítulo se analizan temas relacionados con las variables dependientes e independientes de la investigación, la cual consta sobre la Evaluación de los factores de riesgo psicosociales y su relación con el rendimiento laboral en el área de DTRSNOYA de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria-planta central, Guayaquil, por tanto, se investigarán estudios y estadísticas para obtener conocimientos referentes al tema.

#### **Evaluación de los factores de riesgo psicosociales**

En Chile se efectuó un estudio que presentan los factores psicosociales en una muestra de trabajadores de una empresa de servicios de transportes, cuyo objetivo generar planes de prevención sobre los factores de riesgos psicosociales ha sido de tal magnitud que ha generado cambios en las normativas laborales que rigen las actividades de seguridad y salud ocupacional de las organizaciones.

Se realizó un diseño no experimental, transversal descriptivo donde se aplicó un cuestionario de autoadministración durante el mes de agosto del año 2015 a 290 trabajadores que presta apoyo al sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago. Sus funciones principales son atención de los usuarios y entrega de información del nuevo sistema de Transporte Público. El muestreo utilizado fue no predispuesto no probabilístico accidental donde todos los sujetos si lo deseaban podían contestar, obteniendo el 96,9% de respuestas de un total de 299 posibles.

Se utilizó el instrumento SUSESO ISTAS-21, obteniendo como resultado que de las 290 encuestas se receptó, el 63,4% de los encuestados es hombre, el 62,8% tiene entre 18 y 24 años y el 84,8% no tiene gente a cargo.

En razón de la edad se presentaron bastantes diferencias estadísticamente significativas en Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades, Apoyo Social y Calidad del Liderazgo y en Doble Presencia. El rango de mayores niveles de riesgos fue el de 24 a 35 años de edad, siendo notoriamente mayor en Trabajo Activo y Doble Presencia (Lavarello Salinas, 2017).

Por otro lado, se realizó un estudio en los Hospitales públicos de la Provincia de Córdoba-Argentina, cuyo objetivo fue determinar el nivel de riesgo psicosocial en el trabajo de los integrantes de los equipos de salud de hospitales dependientes del Ministerio de Salud. Investigaciones sobre esta problemática, llevadas a cabo tanto sobre trabajadores de diferentes tipos de actividades como sobre el personal sanitario en particular, revelan que el estrés laboral, mantenido en el tiempo, puede constituir un factor de riesgo de enfermedad cardiovascular, afecciones músculo-esqueléticas, depresión; abuso de sustancias, trastornos psiquiátricos, Burnout y baja autopercepción de la salud..

Se diseñó un estudio descriptivo, de corte transversal, sobre 844 trabajadores del equipo de salud pertenecientes a 23 hospitales públicos, seleccionados mediante muestreo probabilístico aleatorio simple, que incluye a: médicos, enfermeros (profesionales y auxiliares), bioquímicos, psicólogos, odontólogos, farmacéuticos, licenciados en Kinesiología y Fisioterapia, licenciados en Fonoaudiología, licenciados en Trabajo Social, técnicos universitarios en Radiología, Laboratorio y Hemoterapia, que en su conjunto ascendían a 8.371 trabajadores, según datos del Ministerio de Salud de la Provincia de Córdoba; Para la selección de los

encuestados se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple, con un nivel de confianza del 95% y un error muestral del 5%. Las personas seleccionadas fueron contactadas en su lugar de trabajo e invitadas a responder el cuestionario; se distribuyeron 1.200 cuestionarios con una tasa de respuesta del 70,33%.

Se aplicó el instrumento SUSESO ISTAS-21, versión corta de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) del Gobierno de Chile. Se determinó que los riesgos psicosociales en situación más desfavorables (riesgo Alto) se correspondieron con las dimensiones: Exigencias psicológicas (57,7%), Apoyo social y calidad de liderazgo (56,2%) y Doble presencia (64%). El riesgo Medio predominó en la dimensión Compensaciones (39%) y el riesgo Bajo resultó más frecuente en la dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades (42,9%). Se concluye que este personal sanitario presenta una elevada frecuencia de exposición a riesgos psicosociales en el ámbito laboral, lo que genera la necesidad de indagar sobre los factores condicionantes de estos riesgos y establecer acciones de promoción de ambientes de trabajo más saludables (Acevedo<sup>1</sup>, Sánchez, Farías, & Fernández, 2013).

En Venezuela se efectuó un estudio basado en evaluar los factores psicosociales en una empresa metalmecánica grande ubicada en el estado Táchira, a partir del diseño y validación de una escala de medición en la que fueron evaluados la carga psicológica, el control sobre el trabajo, el interés por el trabajador y las relaciones personales, cuya metodología empleada corresponde al nivel o alcance descriptivo diseño no experimental, dado que no hay manipulación deliberada de variables y sólo se observó el fenómeno en su ambiente natural para su posterior análisis; con 129 trabajadores pertenecientes a la empresa metalmecánica estudiada se optó por un muestreo de tipo aleatorio estratificado, diferenciándose básicamente dos grupos de trabajadores: el personal administrativo (37 personas) y el personal operativo o de planta (92

personas), considerando las posibles diferencias en cuanto a los factores psicosociales a los que se encuentran expuestos ambos estratos.

Para llevar a cabo la medición de la variable se utilizó como instrumento de recolección de los datos una escala de medición o valoración multidimensional, tipo Likert, caracterizada por estar conformado por un conjunto de ítems presentadas en forma de afirmaciones para conocer la reacción de los trabajadores, en este caso en cinco categorías: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5). La escala de medición fue diseñada considerando cuatro dimensiones: carga psicológica, control sobre el trabajo, interés por el trabajador y relaciones personales, como resultado de la integración y compilación de los factores planteados por diferentes fuentes tales como el ISTAS, el INSHT y el Laboratorio de Psicología del Trabajo y Estudios de Seguridad de la Universidad Complutense de Madrid.

Dentro de las características demográficas de la muestra se obtuvo que 58% (51) de los trabajadores consultados pertenecen al género masculino; 68% (60) son personas jóvenes menores a 35 años; y 91% (80) manifestaron tener una relación laboral de fijo en la empresa. En general, se aprecia una población laboral de reciente ingreso, resaltando en primer lugar, un 41% (36) de los trabajadores con una antigüedad entre 1 y 5 años, seguido de un 25% (22) de trabajadores con menos de 1 año laborando en la empresa.

Se determinó que en la empresa se encuentran presentes ciertos factores de riesgo psicosocial, tanto en el estrato de los trabajadores administrativos como en el personal operativo; adicionalmente se encontraron diferencias significativas al 5% entre la percepción de ambos estratos de trabajadores, para las dimensiones carga psicológica e interés por el trabajador,

mientras que en las dimensiones control sobre el trabajo y relaciones personales no hubo tal diferencia (Márquez Gómez & Zambrano Suárez, 2013).

Adicional, se evaluó los riesgos psicosociales en el Departamento de Obras Públicas de un ayuntamiento del sur de Jalisco (México) con el fin de Describir las condiciones de trabajo, cuya población alcanza los cien mil habitantes, por lo cual es el más importante centro urbano de la región. El Departamento de Obras Públicas es el encargado de llevar acabo los procesos de planeación y adjudicación de toda obra pública del municipio. Se rige por la Ley de obra pública del Estado de Jalisco, los planes parciales de desarrollo urbano y el plan municipal de desarrollo. Los procesos del departamento requieren de conocimientos técnicos-jurídicos para llevar acabo los procesos de adjudicación de obra ya sea por concurso, adjudicaciones directas y/o licitaciones públicas.

Se realizó un estudio cuantitativo, no experimental, descriptivo y transversal con una población de 115 trabajadores; la muestra fue de 53 trabajadores de las diferentes áreas, con un 95 % de confianza y un 10 % de error. Resultaron 31 participantes, cuyas actividades son predominantemente administrativas y 22 de campo; el estudio de las condiciones de trabajo de carácter psicosocial se realizó con la técnica de encuesta usando la escala de la batería CTCPS-MAC, auto-aplicada, con apoyo de encuestadores entrenados, a la muestra seleccionada aleatoriamente.

Dicho instrumento tiene como intención la evaluación de la percepción que tiene la población trabajadora de las condiciones de trabajo de carácter psicosocial en su propio entorno laboral, así como de los factores individuales y los síntomas subjetivos y alteraciones de la salud. Utiliza escala Likert de 5 niveles: 1: en extremo desfavorable y negativo al reactivo; 2: desfavorable y

negativo al reactivo; 3: neutral o indeciso; 4: favorable y positivo al reactivo; y 5: en extremo favorable y positivo al reactivo.

Se obtuvo como resultado que el 86.8 % son hombres; el 54.7 % son casados; el 58.5 % son puestos administrativos, mientras que el 41.5 % son trabajadores de campo. En cuanto a la contratación, un 64.2 % son eventuales, el 26.4 % son de base y confianza, mientras que el 9.4 % son sindicalizados. Con respecto al horario de trabajo, la mayoría, con un 86.8 %, tiene turno matutino. En lo referente a la formación académica, casi el 50 % ha cursado la educación básica (primaria y secundaria) y un 30.2 % la universidad. Por otro lado, la edad de los participantes en promedio fue de 37 años, con una antigüedad en la organización de 3 años en promedio y de 2 años en el puesto.

En conclusión, en el estudio realizado se logró obtener una descripción tanto del perfil sociodemográfico de los trabajadores del Departamento de Obras Públicas como de las condiciones de trabajo de carácter psicosocial en esa organización. Del primero destacan como características que el personal es predominantemente masculino, con el 86.8 %, y el corto tiempo de antigüedad en la organización de tres años en promedio. Por otro lado, se encontró que efectivamente hay niveles de riesgo psicosocial tanto en las dimensiones como en factores específicos que ameritan una atención inmediata; tal es el caso de la dimensión contenido del trabajo y los factores ambientes laborales y concepción de las tareas del puesto de trabajo.

### **Rendimiento laboral**

En Chile, se efectuó el Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano, cuyo objetivo fue medir cómo el desempeño laboral influye en la satisfacción laboral de los funcionarios. Según el diseño de la investigación se clasifica



como no experimental, ya que se realizó sin manipular las variables, observando los fenómenos para después analizarlos; además es de diseño transversal, ya que se realiza en un momento de tiempo determinado, de tipo descriptivo, debido a que se analizan y miden las variables, y correlacional, porque busca conocer la relación existente entre ambas variables.

El universo escogido para esta investigación corresponde a un total de 790 funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. Para definir el tamaño de la muestra se trabajó con un 95% de confianza, se utilizó una varianza de un 0,5 y un 5% de error, lo que define una muestra aleatoria de 259 funcionarios. Los datos se recogieron aplicando un cuestionario de auto-respuesta anónima y confidencial, sin control de tiempo; se aplicó sin alterar el funcionamiento normal de las actividades cotidianas de manera voluntaria y anónima; esto permitió eliminar posibles influencias que pudieran inducir una respuesta determinada.

Para medir el desempeño de los funcionarios se adaptó un cuestionario desarrollado por Inostroza, con un total de 21 ítems, con una escala de 0 a 10, siendo 10 un desempeño elevado. En esta investigación los 21 ítems fueron factorizados en base al análisis del SPSS 20 y la teoría, lo que dio como resultado 6 factores o escalas: nivel de conocimiento respecto a la descripción del cargo, desempeño en la función, conocimiento de la organización, proactividad e innovación, relaciones interpersonales y productividad.

Respecto a los promedios del desempeño laboral, se miden seis factores, la escala de medición de cada ítem es de 0 a 10, siendo 10 la evaluación más alta; cada escala de desempeño laboral posee diferentes cantidades de ítems. En general, los niveles de percepción del desempeño laboral en los funcionarios de la muestra están sobre la media (6, en una escala que va del 0 al 10). Es decir, no hay resultados que indiquen niveles de desempeño bajo. Respecto a

los promedios en los departamentos de la institución, hay que destacar que ambos géneros y en todas las direcciones (6/6) su evaluación se encuentra sobre la media, es decir, poseen un desempeño alto (6,57 - 8,20, con un máximo de 10).

En conclusión, Respecto a los niveles de percepción obtenidos sobre el desempeño laboral en los funcionarios de la muestra están sobre la media (6, en una escala que va del 0 al 10), es decir, no existen niveles bajos de desempeño. Ambos géneros coinciden en que se preocupan por mantener relaciones interpersonales que alimenten un grato ambiente laboral junto a sus compañeros de trabajo y en tener menor conocimiento respecto al reglamento de higiene y seguridad, y manual de procedimientos.

Además, en Venezuela se realizó un estudio acerca Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia, cuyo objetivo es de es explorar el desempeño laboral y su relación con la estabilidad del personal contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia.

El tipo de investigación fue descriptiva. El diseño de investigación para el estudio fue no experimental, ya que el mismo se realizó sin la manipulación deliberada de los investigadores y solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para luego analizarlos; y transversal porque los datos fueron recopilados en un momento único. La población objeto de estudio estuvo constituida por 50 empleados administrativos contratados, por conformar una población finita y accesible no se consideró necesario seleccionar una muestra, por lo que se aplicó un censo poblacional. Se aplicó la técnica de observación mediante encuesta, distribuidos de la siguiente manera: escuela de medicina 27, escuela de enfermería 4, escuela de bioanálisis 10, escuela de nutrición y dietética 9.

De las personas encuestadas la mayoría, 42 personas (84%) respondió que su rango de sueldo se encuentra entre 600.000 a 999.999, mientras que un 14% se ubicaron en 1.000.000 a 1.499.999 y 2% entre 1.500.000 a 1.999.999. Estos resultados demuestran que el personal administrativo, no goza de un sueldo suficiente que le garantice la adquisición de los bienes necesarios para su sustento, ya que según el BCV (2007), los productos de la cesta básica, más los servicios básicos (electricidad, agua, teléfono, transporte), oscilan entre 1.500.000 y 2.000.000, evidenciando un déficit de más del 50%.

En el análisis de los resultados se hace evidente que los empleados administrativos contratados de la Facultad de Medicina tienen un desempeño aceptable en cuanto a la organización de su trabajo. En este sentido, el diagnóstico del desempeño laboral del personal encuestado, arrojó que la mayoría está satisfecha con la organización de su trabajo. Sin embargo, no muestra igual satisfacción en cuanto al cumplimiento de funciones y responsabilidades, en virtud de considerar que no se corresponden algunas funciones y responsabilidades con la remuneración recibida, si bien asumen en su mayoría la correspondiente carga de trabajo. Todo esto evidencia que contribuyen con su labor a garantizar el alcance de los objetivos institucionales.

En conclusión, el desempeño laboral constituye un elemento fundamental para el funcionamiento de cualquier organización, por lo que debe prestársele especial atención dentro del proceso de administración de recursos humanos. La evaluación de dicho desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas en virtud de contribuir a la satisfacción de los trabajadores en procura de garantizar el alcance de los objetivos institucionales. Para el caso de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia, la evaluación es importante en cuanto al cumplimiento de las funciones y responsabilidades por

parte del personal administrativo contratado. Asociado al desempeño de los trabajadores, la estabilidad es un elemento importante que le brinda al empleado la certeza de su permanencia dentro de la organización y sin lugar a dudas ésta repercute significativamente en el desempeño y por consiguiente se ve reflejada en la producción y éxito de las instituciones.

## **Guayaquil**

Guayaquil, conocida como la "Perla del Pacífico", es una ciudad que encierra historia y tradición. Fue fundada en 1538 y, en la época de la Colonia, se convirtió en el astillero más importante de América del Sur. Hoy, Guayaquil, capital económica del Ecuador es el principal puerto del país; el cantón de Guayaquil se divide en 5 parroquias a nivel rural y 16 parroquias urbanas que conforman la cabecera cantonal; El área metropolitana de Guayaquil, también conocida como Gran Guayaquil formada por la ciudad junto a las ciudades vecinas de Samborondón, Daule y Durán; conforman el área metropolitana más poblada del país (Demografía de Guayaquil, 2020).

Es la ciudad con mayor densidad demográfica en Ecuador, la ciudad de Guayaquil se extiende por 347 km<sup>2</sup> de superficie, de los cuales 316 km<sup>2</sup>, equivalentes al 91,9 % del total, pertenecen a la tierra firme (suelo); mientras que los restantes 29 km<sup>2</sup>, equivalentes al 8,1 %, pertenecen a los cuerpos de agua que comprenden ríos y esteros. La conurbación de Guayaquil, que es el área metropolitana de Guayaquil, más allá de los límites de la aglomeración urbana, incluye una población consolidada en 2. 7 millones de habitantes (según Datos de Proyección de la población ecuatoriana, por años calendario, según cantones 2010-2020).

Por su ubicación en plena zona ecuatorial, la ciudad tiene una temperatura cálida durante casi todo el año, la humedad hace que la sensación térmica se eleve hacia los 40° o más, comprende

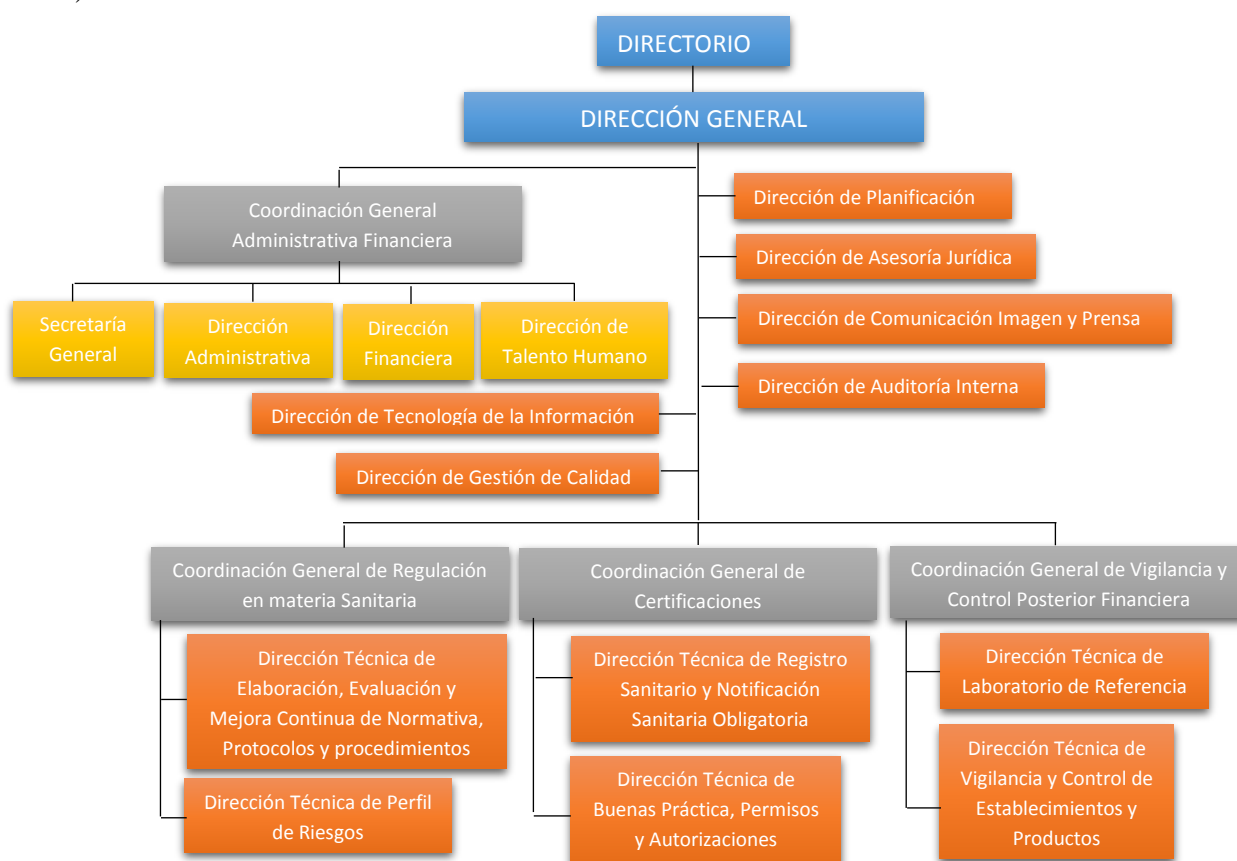
dos tipos de climas, una temporada húmeda y lluviosa (período en el que ocurre el 97% de la precipitación anual) que se extiende enero a mayo (corresponde al verano austral); y la temporada seca que va desde junio a diciembre (que corresponde al invierno austral). Según la clasificación climática de Köppen, el clima de Guayaquil es del subtipo tropical de sabana (Demografía de Guayaquil, 2020).

### **Arcsa- Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, Doctor Leopoldo Izquieta Pérez**

Se crea La Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, Doctor Leopoldo Izquieta Pérez-ARCSA, bajo el Decreto Ejecutivo 1290, Registro Oficial Suplemento 788 de 13 de septiembre del 2012, siendo el organismo encargado de la Regulación, control técnico y vigilancia sanitaria de los productos: alimentos procesados, aditivos alimentarios, agua procesada, productos del tabaco, medicamentos en general, productos nutracéuticos, productos biológicos, naturales procesados de uso medicinal, medicamentos homeopáticos y productos dentales; dispositivos médicos, reactivos bioquímicos y de diagnóstico, productos higiénicos, plaguicidas para uso doméstico e industria, de fabricación Nacional y extranjero, para su importación, exportación, comercialización, dispensación y expendio, incluidos los que se reciban en donación y productos de higiene doméstica y absorbentes de higiene personal, relacionados con el uso y consumo humano; así como de los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario establecidos en la Ley Orgánica de Salud y demás normativa aplicable, exceptuando aquellos de servicios de salud públicos y privados (Constitución de la República del Ecuador, , 2016).

Se encuentra ubicado En el parque Samanes, Av. Francisco de Orellana y Av. Paseo del Parque. Bloque 5 de Guayaquil, con la visión de consolidarse como una Agencia de Referencia en la Región, recibió la Certificación de Calidad ISO 9001-2015 por un ente certificador, con lo que se garantizan las acciones realizadas por la Agencia en los procesos de regulación, control y vigilancia (SGS del Ecuador S.A., 2018).

Su misión Contribuir a la protección de la salud de la población, a través de la gestión del riesgo de los productos de uso y consumo humano, así como de los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario, facilitando a la vez el desarrollo del sector productivo nacional, entregando una atención ágil y expedita a los usuarios individuales e institucionales (ARCSA, 2017).



**Figura 3 Estructura Orgánica Institucional ARCSA (Arcsa, 2017)**

## **Marco legal**

Según la Constitución del Ecuador del artículo 363 numeral 7, declara en Garantizar la disponibilidad y acceso a medicamentos de calidad, seguros y eficaces, además de regular su comercialización y así promover la producción nacional y la utilización de medicamentos genéricos que respondan a las necesidades epidemiológicas de la población, sin descartar el acceso de los medicamentos (Constitución de la República del Ecuador, 2018).

Vivir en un ambiente saludable que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, Sumak Kawsay, como la educación en garantizar su desarrollo holístico en el marco del respeto a los derechos humanos, que debe ser participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; sin descartar que la salud es un derecho garantizado por el Estado a través de políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. Además el amparo directo y eficaz de los derechos reconocidos en la Constitución, y podrá interponerse cuando exista una vulneración de derechos constitucionales, por actos u omisiones de cualquier autoridad pública no judicial; contra políticas públicas cuando supongan la privación del goce o ejercicio de los derechos constitucionales; y cuando la violación proceda de una persona particular, si la violación del derecho provoca daño grave, si presta servicios públicos impropios, si actúa por delegación o concesión, o si la persona afectada se encuentra en estado de subordinación, indefensión o discriminación (Constitución de la República del Ecuador, 2018)

Según el artículo 332 de la Constitución del Ecuador garantiza el respeto a los derechos reproductivos de las personas trabajadoras, lo que incluye la eliminación de riesgos laborales que afecten la salud reproductiva, el acceso y estabilidad en el empleo sin limitaciones por embarazo o número de hijas e hijos, derechos de maternidad, lactancia, y el derecho a licencia por paternidad (Constitución de la República del Ecuador, 2018).

En cuanto al seguro universal es obligatorio estipulado por el Estado que contempla las contingencias de enfermedad, maternidad, paternidad, riesgos de trabajo, cesantía, desempleo, vejez, invalidez, discapacidad, muerte (Constitución de la República del Ecuador, 2018).

Cabe recalcar que la salud es el bienestar físico mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades, en el que se obtenga como resultado un proceso colectivo de interacción donde Estado, sociedad, familia e individuos convergen para la construcción de ambientes, entornos y estilos de vida saludables; además de proteger la salud humana ante los riesgos y daños que pueden provocar las condiciones del ambiente y así como la de promocionar espacios y ambientes saludables como lo declara la Ley Orgánica de Salud, sin excluir la responsabilidad de los empleadores que deben proteger la salud y bienestar de sus trabajadores, identificando los riesgos para las personas y el ambiente, proporcionando los recursos y producción de los servicios a fin de prevenir, disminuir o eliminar los riesgos, accidentes y aparición de enfermedades laborales (El Congreso Nacional, 2015).

Del servicio de salud en el trabajo declara que los países miembros se deben comprometer en adoptar todas las medidas necesarias para los servicios de salud en el trabajo, tal que sea organizado por empresas o grupos de empresas, por lo que el Servicio de Salud en el Trabajo tendrá un carácter esencialmente preventivo y podrá conformarse de manera multidisciplinaria.



Brindará asesoría al empleador, a los trabajadores y a sus representantes en la empresa.

También, es importante mencionar que en el Instrumento Andino declara la formación de Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (Decisión 584, 2008).

Se puede mencionar que todo lugar de trabajo debe tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales, basándose en el logro de un objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial (Comité Andino de Autoridades en Seguridad y Salud , 2004).

El Ministerio de Trabajo y Empleo, por medio de sus sistemas de inspección, supervisará aspectos inherentes a contratación, pago de remuneraciones, beneficios sociales, seguridad y salud, y demás derechos de los trabajadores, y pondrán énfasis en vigilar el cumplimiento de normas nacionales e internacionales vigentes respecto a la vinculación de mujeres, menores de edad, y seguridad y salud en el trabajo, sin perjuicio de los controles que deban realizar las autoridades competentes (Codigo del Trabajo, 2012).

Los empleadores que por no observar las normas de prevención, seguridad e higiene del trabajo, causaren que el trabajador sufra enfermedad profesional o accidente de trabajo que motive una discapacidad o una lesión corporal o perturbación funcional, serán sancionados con una multa de diez remuneraciones básicas mínimas unificadas del trabajador en general, impuesta por el Director o Subdirector del Trabajo, la misma que será depositada en una cuenta especial del CONADIS, sin perjuicio de otras sanciones tipificadas en este Código y otros cuerpos legales vigentes atinentes a la materia. A su vez, asumirán las obligaciones que sobre la responsabilidad patronal por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales establece el

Código del Trabajo en caso de no estar afiliado a la seguridad social o no tener las aportaciones mínimas para acceder a estos beneficios (Codigo del Trabajo, 2012).

En cuadros estadísticos de accidentes del trabajo, el inspector del trabajo impondrá una multa de conformidad con lo previsto en este Código al empleador que no hubiere denunciado el accidente dentro de los treinta días de ocurrido. El Departamento de Riesgos del Seguro Social, en los casos que le son pertinentes, bajo la responsabilidad personal del jefe respectivo, cuidará del cumplimiento de tal requisito, debiendo además enviar a la Dirección Regional del Trabajo los informes médicos relativos a la calificación de riesgos. En caso de incumplimiento, el Director Regional del Trabajo sancionará administrativamente al funcionario responsable (Codigo del Trabajo, 2012).

Cabe indicar que existe normativa que detalla argumento legal en cuanto de riesgos del trabajo se refiere, El Seguro General de Riesgos del Trabajo protege al asegurado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo. El Seguro General de Riesgos del Trabajo por sí mismo dentro de sus programas preventivos, y a petición expresa de empleadores o trabajadores, de forma directa o a través de sus organizaciones legalmente constituidas, podrá monitorear el ambiente laboral y las condiciones de trabajo (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2016).

## Capítulo 3

### Marco Metodológico

En el presente capítulo se puntualiza las técnicas utilizadas para la obtención de la información necesaria, sobre la Evaluación de los factores de riesgo psicosociales y su relación con el rendimiento laboral en el área de DTRSNOYA de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria-planta central, Guayaquil, junto a esto se delimita la demografía, la dimensión de la muestra. Se explica el tipo de estudio, el tiempo y las características del estudio. Se examinan los resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios públicos.

#### Enfoque

El enfoque cuantitativo permite la recolección de información, la misma que se caracteriza por ser medible y cuantificable. La cual analiza el vínculo de los factores de riesgos psicosociales con el rendimiento laboral del personal de la institución. En el enfoque cuantitativo se fundamenta en la medición de las variables, como lo mencionan Hernández, Fernández y Baptista (2010) que el enfoque cuantitativo “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

En el presente proyecto de investigación se empleó el enfoque cuantitativo; mediante la recolección de datos numéricos y el empleo de herramientas estadísticas, para lo cual se prevé analizar la relación que existe entre los factores de riesgo psicosociales y el rendimiento laboral en el área de Dirección Técnica de Registro Sanitario, Notificación Sanitaria Obligatoria y Autorizaciones de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria-planta central, Guayaquil.

## **Método de Investigación**

Los autores Valenti y Santiago (2018) describen al método deductivo, como aquel que considera la inclusión total de las premisas determinadas, siendo un tipo de razonamiento que parte de lo general a lo particular; por lo que, si las proposiciones son auténticas las conclusiones también lo serán.

El proyecto de investigación se caracterizó por proporcionar un método deductivo, el cual se determinó con la finalidad de adquirir resultados generales a partir del análisis de las fuentes teóricas impuestas; cabe mencionar que, el método deductivo está relacionado y va en conjunto con el enfoque cuantitativo, por lo consecuente se logró adquirir datos numéricos para evitar datos falsos y así hallar la relación existente entre los factores de riesgo psicosociales y el rendimiento laboral en el área de Dirección Técnica de Registro Sanitario, Notificación Sanitaria Obligatoria y Autorizaciones de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria-planta central, Guayaquil.

## **Alcance de la Investigación**

El alcance descriptivo, es el objetivo describir la objetividad de situaciones, personas, eventos o grupo de comunidades que están sujetas a un estudio investigativo. La investigación descriptiva atribuye a examinar peculiaridades del estudio, definir métodos, formular la hipótesis y elegir las técnicas e instrumentos de recolección de datos (Arenal, 2019). Además el alcance correlacional hace referencia al estudio de la relación establecida entre dos o más variables derivadas de una investigación (El-Sahili & Rosas, 2019).

En este proyecto de investigación se implementó la investigación descriptiva y correlacional, se recopiló datos basados con la realidad con la finalidad de evaluar los factores de riesgo

psicosociales y aquellos aspectos se relacionan al rendimiento laboral del personal del área de DTRSNOYA de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria-planta central, Guayaquil.

### **Técnicas de Recopilación de la Información**

En el proyecto de investigación se empleó como técnica de recolección de datos, la encuesta y el cuestionario como instrumento. Según Loureiro (2015) la encuesta es un método generalmente empleado para adquirir información de forma eficaz y eficiente acorde al tema de investigación. La encuesta atribuye la producción de datos numéricos provenientes de los aspectos sociales, demográficos, actitudes y entre otros componentes que se derivan de un conjunto de análisis.

Debido a las dos variables, se determinó el empleo de dos encuestas; se encuentra un instrumento para evaluar los factores de riesgo psicosociales al personal DTRSNOYA de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria-planta central, Guayaquil. Cabe mencionar que la encuesta fue validada por dos autores los cuales fueron, Guillermo Bocanument Zuluaga y Norby Piedad Berjan Bahamon. Este instrumento está compuesto por cinco dimensiones: contenido de la tarea (07 preguntas), relaciones humanas (06 preguntas), organización del tiempo de trabajo (09 preguntas), gestión personal alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo como (24 preguntas), subdivididas en: fisiológicas (17 preguntas), cognoscitivas (02 preguntas), emocionales (12 preguntas), comportamentales (08 preguntas). La valoración de cada pregunta se encuentra bajo una escala de Likert de cuatro opciones de 01 a 04; Casi siempre (01), La gran mayoría (02), Algunas veces (03), Casi nunca (04) (Bocanument, Norby, & Bahamón, 2003).

Por otro lado, se encuentra la encuesta para medir el desempeño laboral, fue validado por dos autores, el Doctor Laguna catedrático de la Universidad Central de Venezuela y el Doctor Herrera de la Universidad Ricardo Palma de Perú, expertos en metodología de la investigación. Este instrumento se encuentra compuesto por seis dimensiones: asistencias y puntualidad (08 preguntas), trabajo bajo presión (08 preguntas), respeto y responsabilidad (05 preguntas), calidad en el trabajo (02 preguntas), trabajo en equipo (05 preguntas), productividad (02 preguntas). La valoración de cada pregunta se encuentra bajo una escala de Likert de cuatro opciones de 01 a 04; Siempre (04), casi siempre (03), a veces (02), nunca (01) (Rivera, 2018).

### **Herramientas de Análisis de Datos**

Para el análisis de los datos se realizó el respectivo tratamiento de la información a través del programa Microsoft Excel 2016, en la cual, se tabularon todos los datos por medio de la creación de tablas de frecuencias y gráficos estadísticos.

### **Población**

La población hace referencia al conjunto universal de individuos, objetos, elementos, entre otros factores que forman parte de la unidad de análisis de un estudio de investigación; Se ha determinado que la población debe ser estudiada, medida y cuantificada a fin de delimitarse de forma clara y precisa basada en características como el tiempo y lugar (Hernández & Mendoza, 2018). La población que se empleó en el proyecto investigativo consistió en 58 colaboradores que conforman el personal del área de DTRSNOYA de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria-planta central Guayaquil, los cuales tienen diferentes títulos académicos.

## Muestra

Según el autor Espinoza (2016) la muestra es la parte adecuada y representativa de la población. Para que la muestra cumpla con dichas variables, la misma debe reflejar las diferencias y semejanzas que han sido encontradas en la población, características de gran importancia para la investigación.

Se calculó el tamaño de la muestra, por la cual se determinó en este trabajo investigativo un total de 51 colaboradores que conforman el personal del área de DTRSNOYA de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria-planta central Guayaquil, la fórmula empleada para la obtención de la muestra es la siguiente:

### Evacuación estadística para proporciones poblacionales

**n**=Tamaño de la muestra.

**z**= Nivel de confianza deseado

**p**= Proporción de la población con la característica deseada (éxito).

**q**= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso).

**e**= Nivel de error dispuesto a cometer

**N**= Tamaño de la población.

$$n = \frac{Z^2(p*q)}{e^2 + \frac{Z^2(p*q)}{N}}$$

Margen: 5%

Nivel de confianza: 95%

Población: 58

Tamaño de la muestra: 51

### Variables de la investigación

- **Independiente:** Factores de riesgo psicosociales
- **Dependiente:** Rendimiento laboral

### Operacionalización de las variables

#### Variable Independiente: *Factores de riesgo psicosociales*

Definición	Definición	Dimensiones	Ítems
Conceptual	Operacional		
Se define a los riesgos psicosociales como aquellos riesgos del individuo frente al ambiente, que amenazan detener o desvirtuar el proceso de desarrollo humano de los menores y adolescentes, tratando de individuos en formación, los riesgos han cambiado con el tiempo además de las medidas preventivas que adoptamos (Llanes, Castro, & Margain, 2003).	La encuesta es un cuestionario diseñado para evaluar los factores que influyen sobre el individuo, distribuidos en cinco áreas o dimensiones	a) contenido de la tarea	1-7
		b) relaciones humanas	8-13
		c) organización del tiempo de trabajo	14-22
		d) gestión personal	23-46
		e) alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo como: fisiológicas, cognoscitivas, emocionales, comportamentales	47-63 64-65 66-67 78-85

*Tabla 5 Operacionalización de la variable de Factores de riesgo psicosociales. Guillermo*

*Bocanument Zuluaga, Norby Piedad Berjan Bahamon*



**Variable Dependiente: Rendimiento laboral**

<b>Definición</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>
<b>Conceptual</b>	<b>Operacional</b>		
Es el valor total que la institución espera de los procesos discretos que un trabajador lleva a cabo de un tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficiencia de su organización. <b>(Motowidlo, 2003)</b>	El adecuado desempeño laboral se mide a través de la productividad laboral, la eficacia y la eficiencia laboral. Los cuales contribuyen en el logro de los objetivos de la organización.	Datos demográficos	Género Edad
		Asistencia y puntualidad	1-8
		Trabajo bajo presión	9-16
		Respeto y responsabilidad	17-21
		Calidad en el trabajo	22-23
		Trabajo en equipo	24-28
		Productividad	29-30

**Tabla 6 Operacionalización de la variable de Rendimiento laboral. Doctor Laguna catedrático de la Universidad Central de Venezuela y el Doctor Herrera de la Universidad Ricardo Palma de Perú, expertos en metodología de la investigación.**

**Análisis e interpretación de los resultados**

Mediante la aplicación de la encuesta, a continuación, se reflejan los principales resultados, los cuales permitieron identificar los factores de riesgo psicosociales con el propósito de mejorar el desempeño del personal de salud en el área de DTRSNOYA en ARCSA. Los datos sociodemográficos permitieron determinar que las mujeres son más propensas en adquirir riesgos

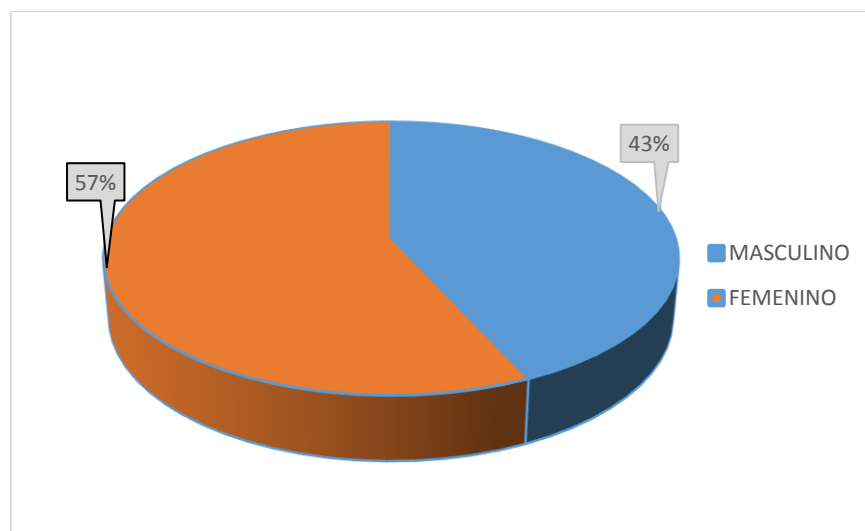
psicosociales en el trabajo con un valor obtenido de 57%, como principal grupo de riesgo comprendido entre 25 a 35 años fue el mayor afectado a los factores psicosociales determinadas en todas las áreas, indistinto del género con un resultado de 58%. En cuanto a las dimensiones de la encuesta de los factores de riesgo psicosociales se obtuvo en el AREA 1: contenido de la tarea, corresponde a un grado BAJO de peligrosidad a los analistas, con un 59%, en el AREA 2: Relaciones humanas, corresponde a un grado MEDIO de peligrosidad, con un 59 %, en el AREA 3: Organización del tiempo de trabajo, corresponde a un grado MEDIO de peligrosidad, con un 57 %, en el AREA 4: Gestión personal, corresponde a un grado de peligrosidad MEDIO, con un 51 %., en el AREA 5: Alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones derivadas del trabajo, corresponde a un grado de peligrosidad BAJO, con un 100%, referente a los resultados obtenidos en la suma global de las encuestas se obtuvo grado MEDIO de peligrosidad global con un valor de 92 %; es decir que los analistas expuestos a los factores de riesgo psicosociales exigen atención urgente.

## **Datos descriptivos**

### **Factores de riesgo psicosociales**

#### **Género**

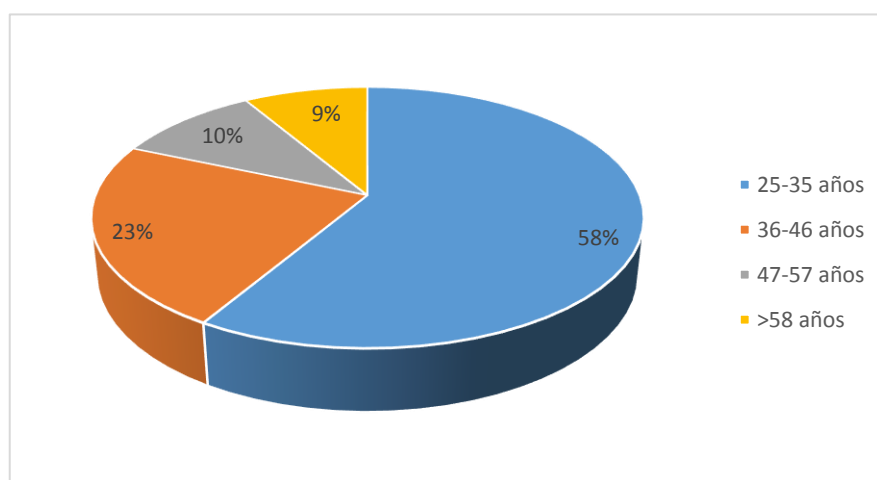
Con relación a los datos descriptivos del personal del área de DTRSNOYA encuestado, se expresa lo siguiente: el 57% son mujeres, mientras que el 43% son hombres. Realizando el análisis respectivo de la gráfica se puede constatar que el mayor porcentaje son mujeres.



**Figura 4 Distribución porcentual en género**

### Edad

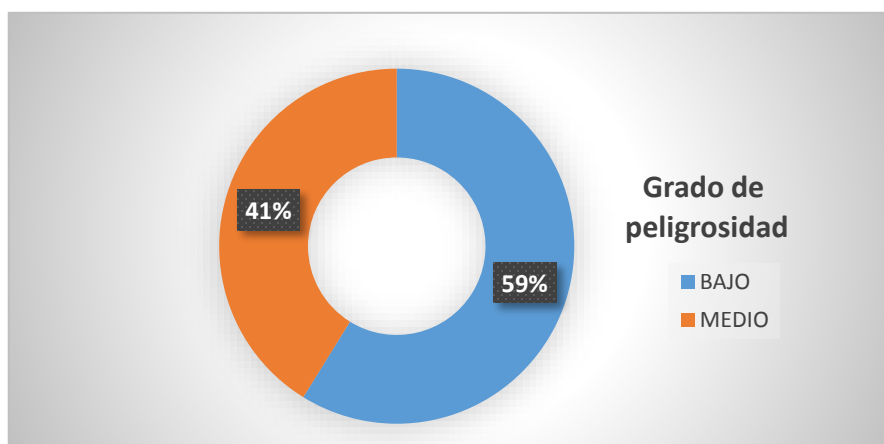
Con relación a la edad en los datos descriptivos del personal del área de DTRSNOYA encuestado se expresa lo siguiente: el 58% comprende de 25-35 años, el 23% de 36 a 46 años, el 10% del 47- 57 años, el 9% mayor a 58 años. Realizando el análisis correspondiente de la gráfica el mayor porcentaje corresponde a las edades entre 25-35 años.



**Figura 5 Distribución porcentual en edad**

### Área 1: Contenido de la tarea

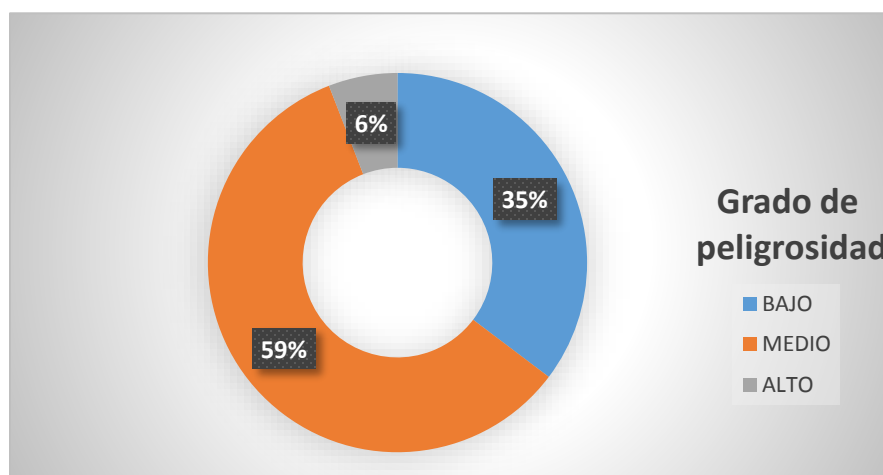
En ésta Área se consideraron 7 interrogantes, el Grado de Peligrosidad con mayor porcentaje, en cuanto al Contenido de la Tarea, fue la calificación de BAJO, según las respuestas de los analistas encuestados, con un 59%.



*Figura 6 Distribución porcentual en el área 1*

### Área 2: Relaciones humanas

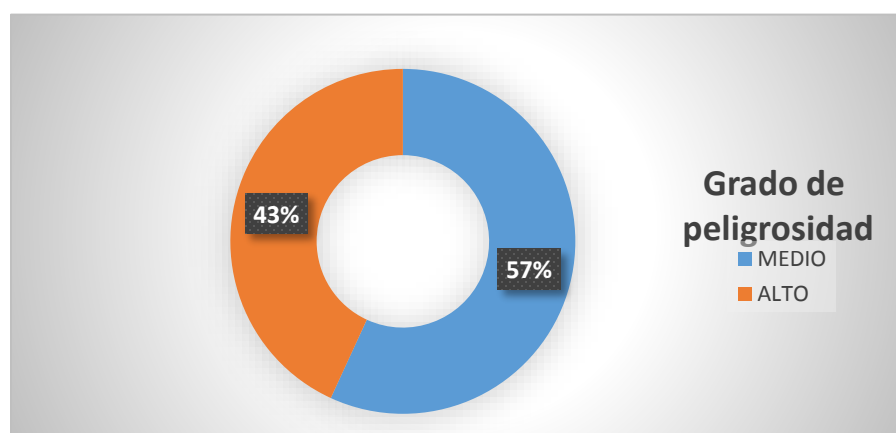
En esta Área se consideraron 6 interrogantes. El Grado de Peligrosidad con mayor prevalencia en esta área fue el MEDIO, según las respuestas de los analistas encuestados, con un 59 %.



*Figura 7 Distribución porcentual en el área 2*

### Área 3: Organización del tiempo de trabajo

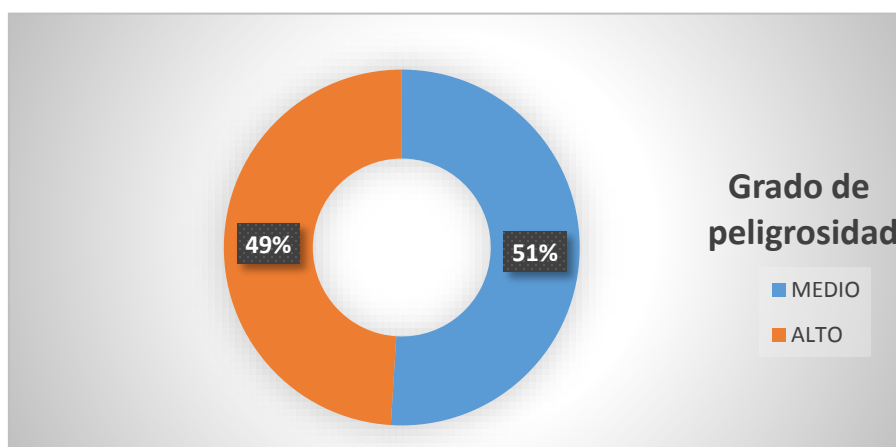
En esta Área se consideraron 9 interrogantes. Frente a ésta área se establece que el Grado de Peligrosidad con mayor prevalencia fue el MEDIO, según las respuestas de los analistas encuestados, con un 57 %.



*Figura 8 Distribución porcentual en el área 3*

### Área 4: Gestión personal

En esta Área se consideraron 24 interrogantes. Frente a ésta área se establece que el Grado de Peligrosidad con mayor prevalencia fue el MEDIO, según las respuestas de los analistas encuestados, con un 51 %.

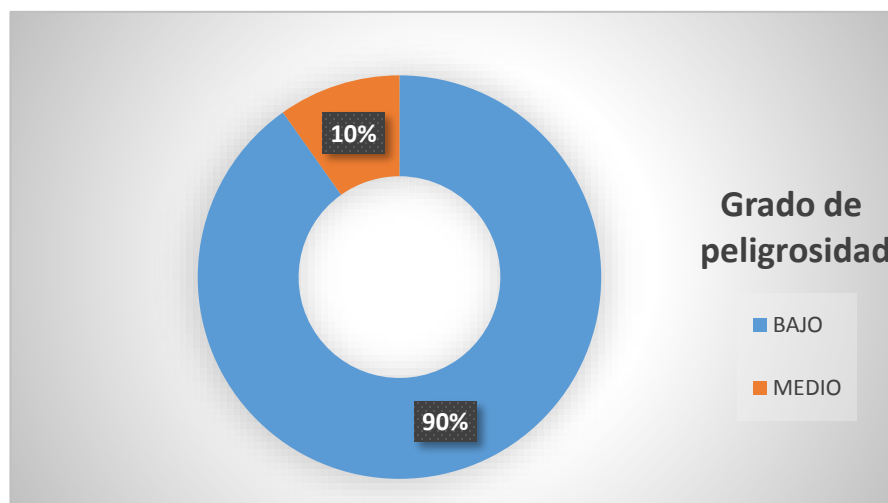


*Figura 9 Distribución porcentual en el área 4*

## Área 5: Alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones derivadas del trabajo

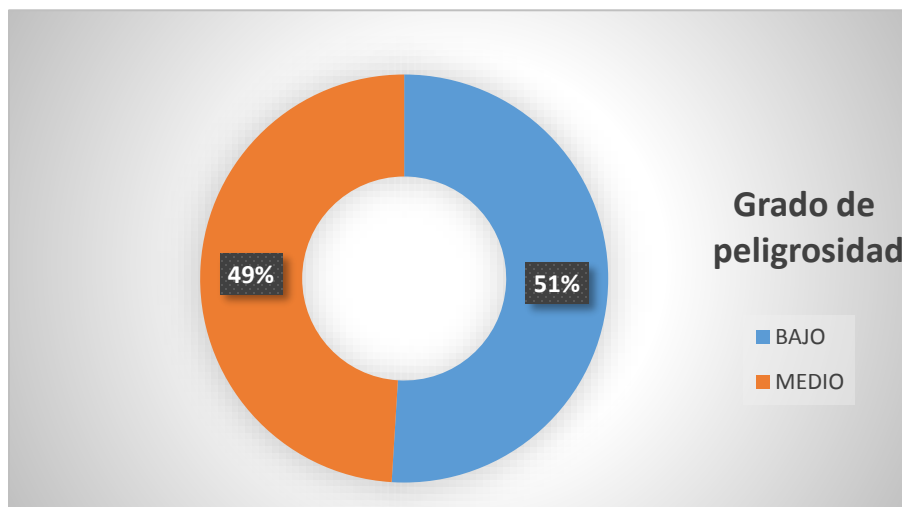
En ésta área se divide en cuatro grupos de la siguiente manera:

- a. Alteraciones Fisiológicas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo: Este grupo incluye 17 preguntas y se encontró que el Grado de Peligrosidad con un mayor porcentaje, según las respuestas de los analistas encuestados, fue el BAJO con un 90 %.



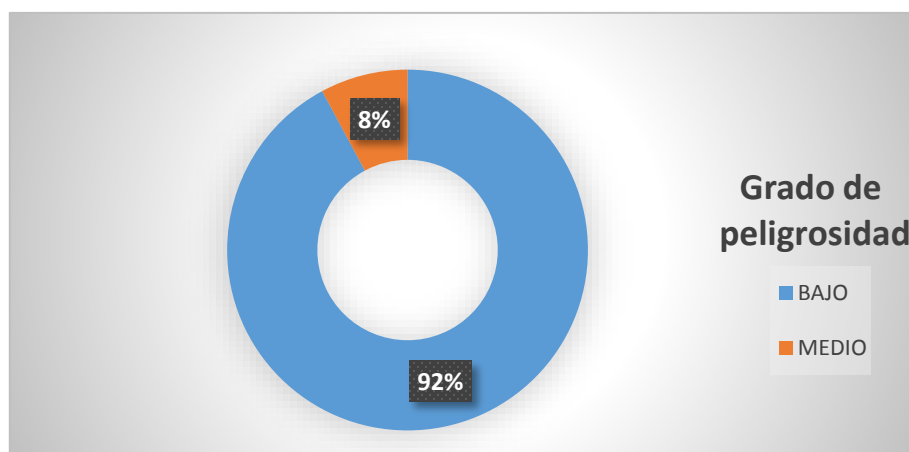
**Figura 10** *Alteraciones Fisiológicas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo*

- b. Alteraciones Cognoscitivas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo: Este grupo se realizaron 2 preguntas y se encontró que el Grado de Peligrosidad con un mayor porcentaje, según las respuestas de los analistas encuestados, fue el BAJO con un 51 %.



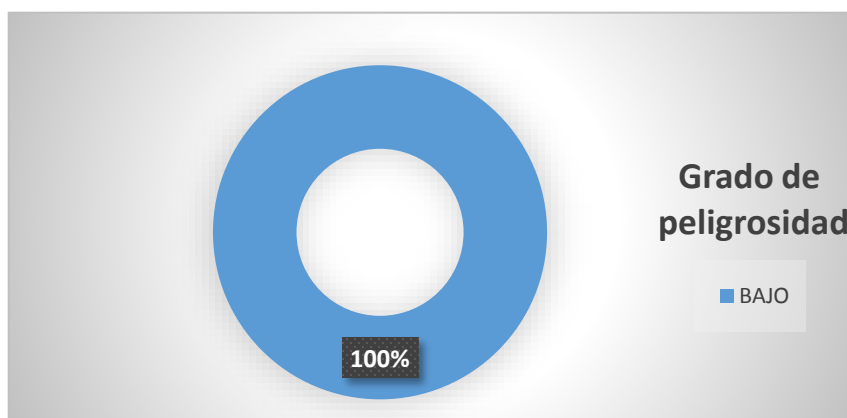
*Figura 11 Alteraciones Cognoscitivas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo*

- c. Alteraciones Emocionales asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo: Para la evaluación de éste parámetro se realizaron 12 preguntas y se encontró que el Grado de Peligrosidad con un mayor porcentaje, según las respuestas de los analistas encuestados, fue el BAJO con un 92 %.



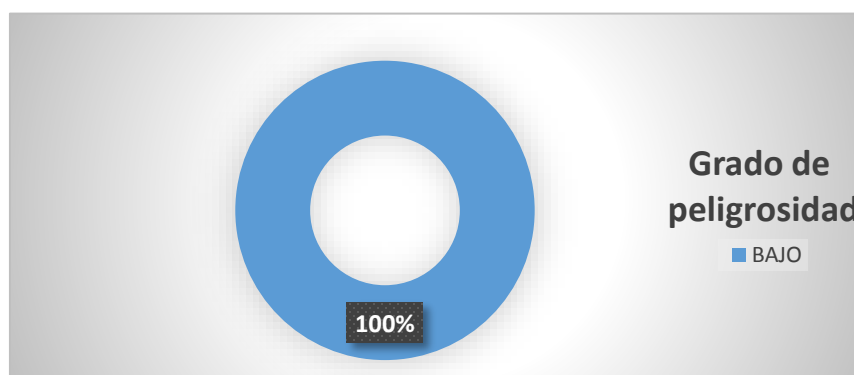
*Figura 12 Alteraciones emocionales asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo*

- d. Alteraciones Comportamentales asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo:  
Para la evaluación de éste parámetro se realizaron 8 preguntas y se encontró que el Grado de Peligrosidad con un mayor porcentaje, según las respuestas de los analistas encuestados, fue el BAJO con un 100 %.



*Figura 13 Alteraciones comportamentales asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo*

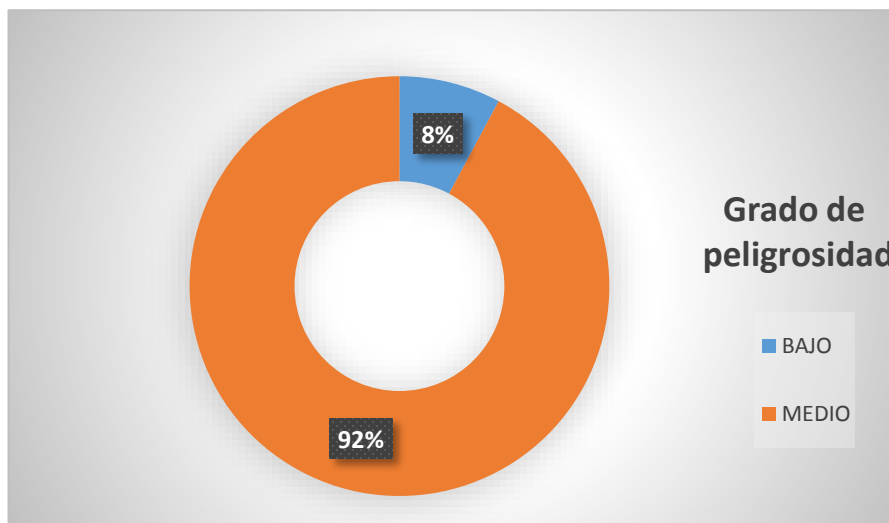
Al considerar el **total del área 5**, alteraciones y psíquicas asociadas a situaciones estresantes, se observa que el grado de peligrosidad con la mayor proporción fue el BAJO con un 100%



*Figura 14 Total del área 5*



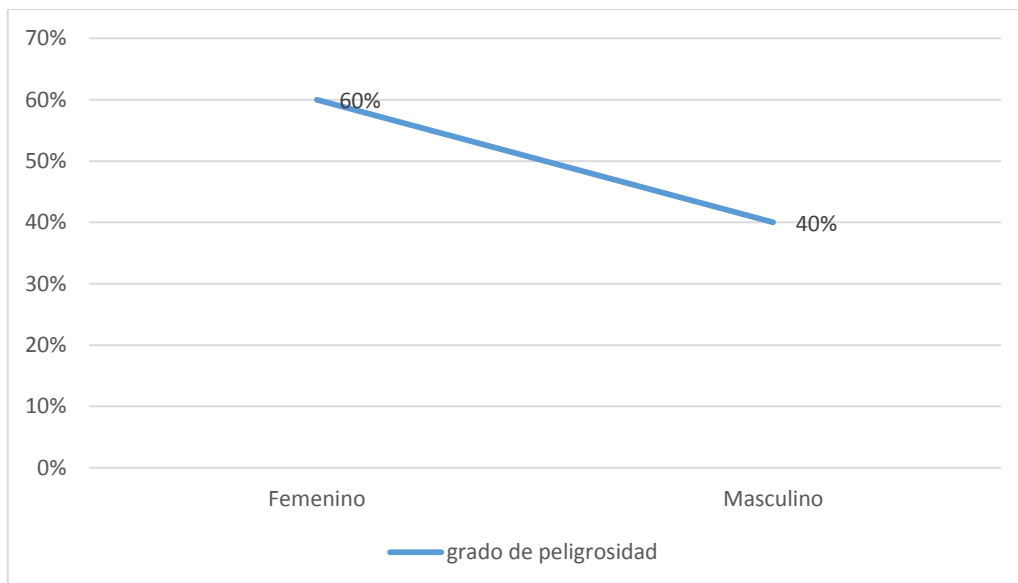
Al considerar el Grado de Peligrosidad Global de la ENCUESTA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES aplicada a los analistas del área de DTRSNOYA de la Agencia, Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, Guayaquil, se observa una mayor proporción en el Grado **MEDIO de Peligrosidad con un 92 %** seguido por el **BAJO con un 8 %**.



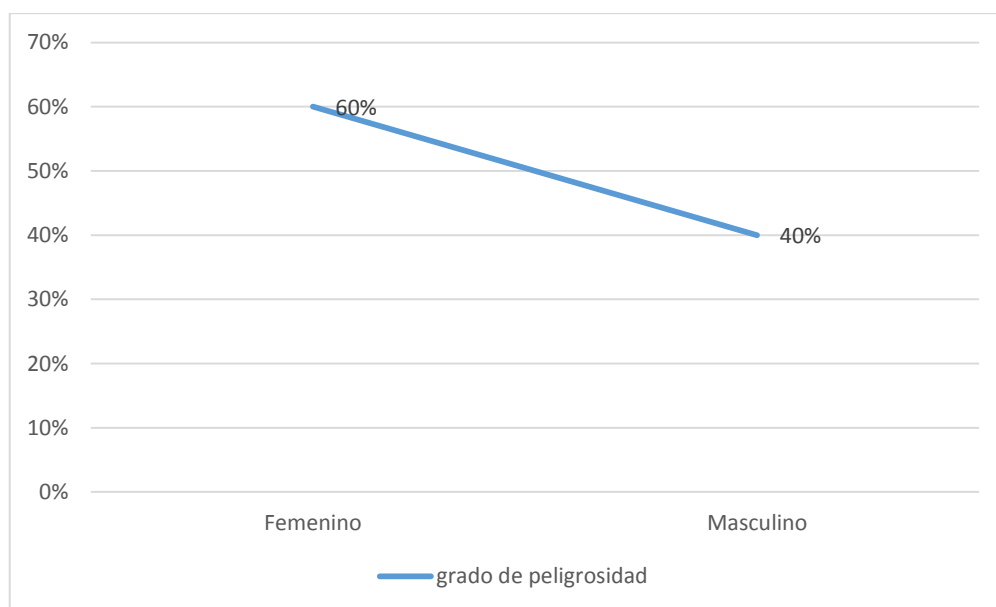
*Figura 15 Total global de las áreas-encuesta*

El **factor Género** (Femenino y Masculino) versus los resultados de los Grados de Peligrosidad de las diferentes áreas establecidas en la ENCUESTA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES (Guillermo Bocanument Zuluaga y Norby Piedad Berján Bahamón)

- **El Área 1 Contenido de la Tarea**, fue calificada con un Grado de Peligrosidad Bajo de la cual la población femenina refirió en un 60% este nivel versus al 40% de los hombres, con el mismo porcentaje al **Área 2 Relaciones humanas**

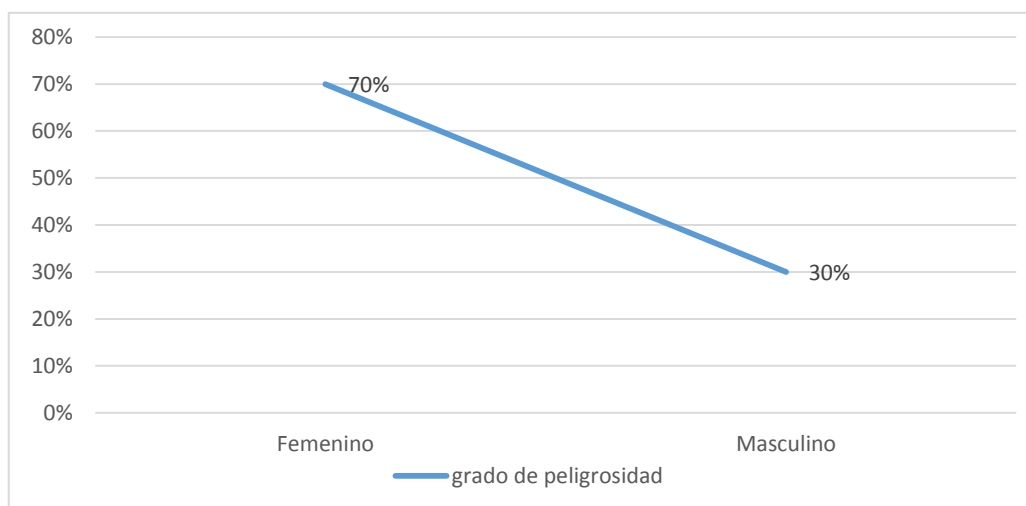


**Figura 16** Área 1 con respecto al género



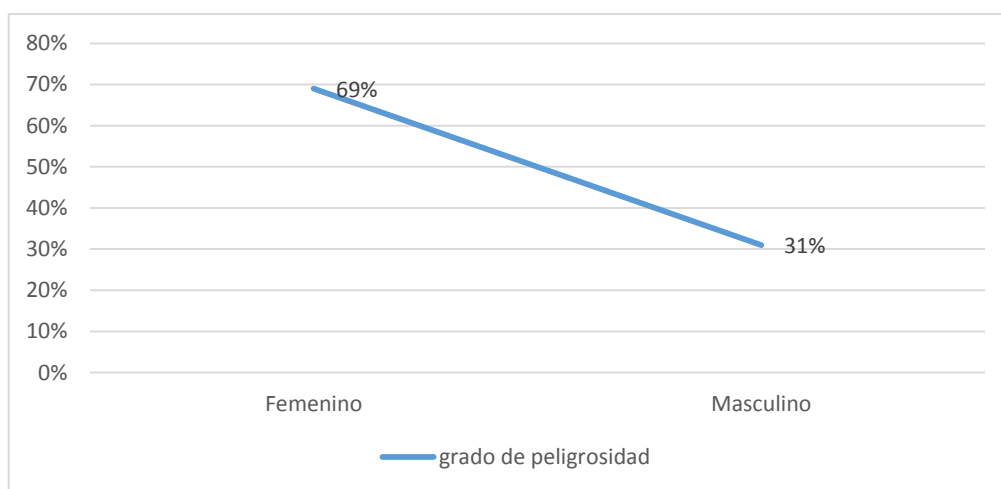
**Figura 17** Área 2 con respecto al género

- **En el Área 3: Organización del Tiempo** de Trabajo que obtuvo una peligrosidad ALTA, se pudo determinar que el 70% de las mujeres refirieron esta calificación frente a un 30% de los hombres.



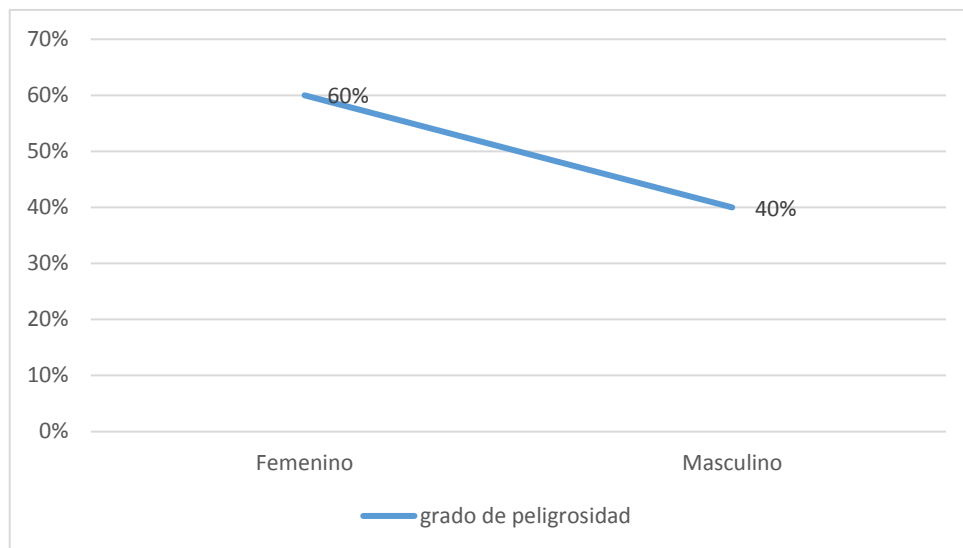
*Figura 18 Área 3 con respecto al género*

- **El Área 4: Gestión Personal** categorizada con una Peligrosidad de MEDIO, la población femenina la calificó con un 69% el Grado de Peligrosidad Medio



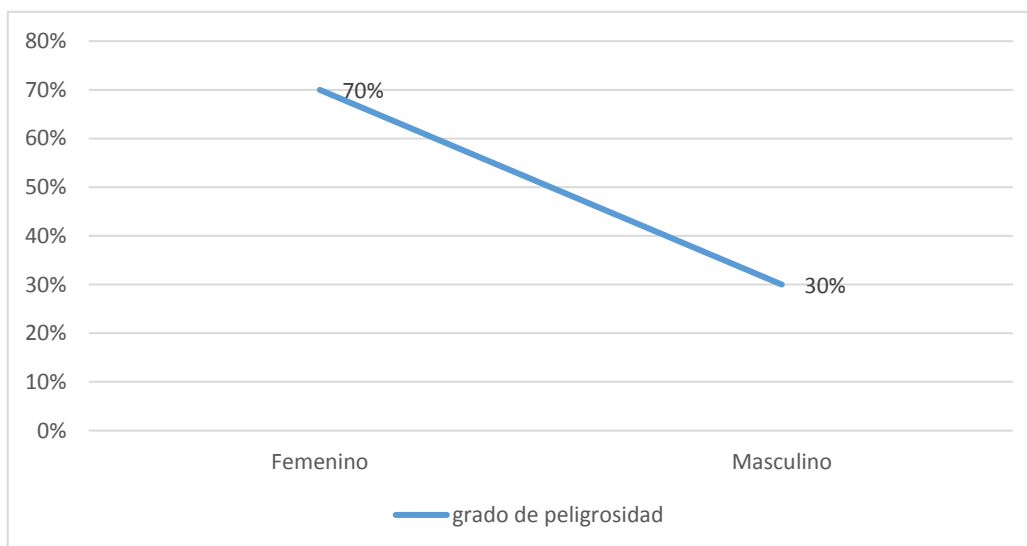
*Figura 19 Área 4 con respecto al género*

El 60% del género femenino refirió un Grado de Peligrosidad Alto del **Área 5: Alteraciones Físicas y Psíquicas asociadas a situaciones estresantes**



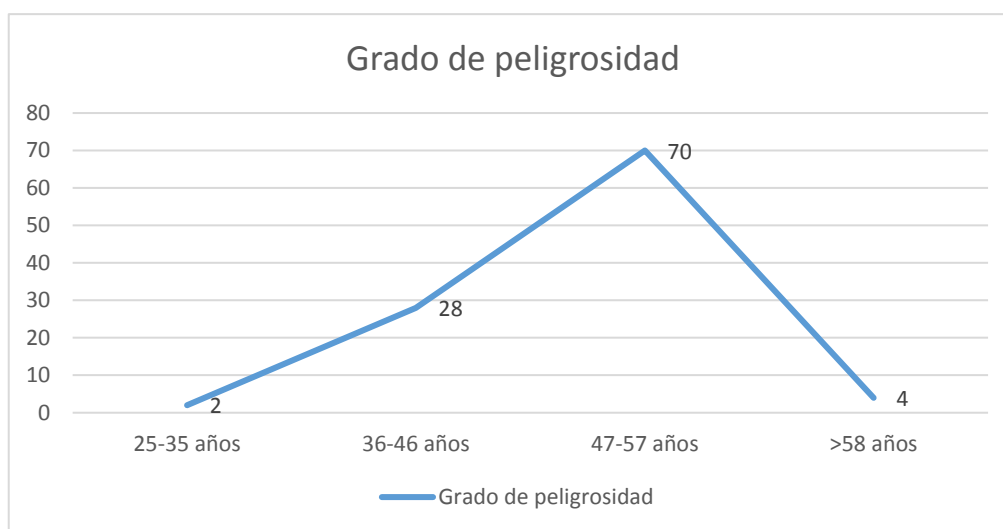
*Figura 20 Área 5 con respecto al género*

De la misma manera el 70% de las mujeres refirieron estar expuestas a un Grado de Peligrosidad Global de los Factores de Riesgo Psicosociales **ALTO**, frente al 30% de los hombres

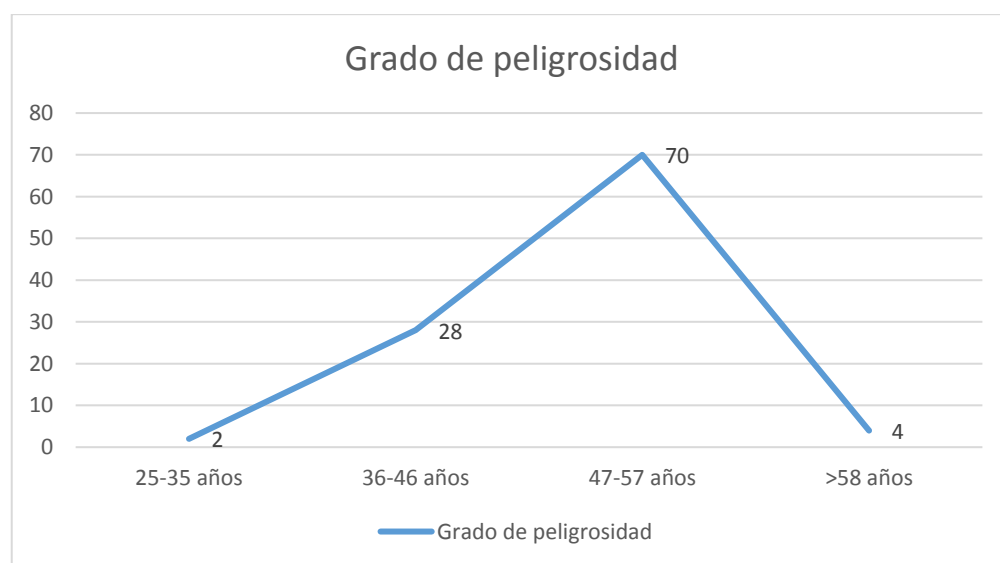


*Figura 21 Total grado de peligrosidad en género*

Al analizar el factor Edad de los analistas versus los Grados de Peligrosidad de la Encuesta para la identificación de los Factores de Riesgo Psicosociales, se observó que en el **Área 1** (Contenido de la Tarea) y el **Área 2** (Relaciones Humanas) fueron categorizadas con un nivel de peligrosidad BAJO en un 70% por los analistas entre 25 a 35 años de Edad.

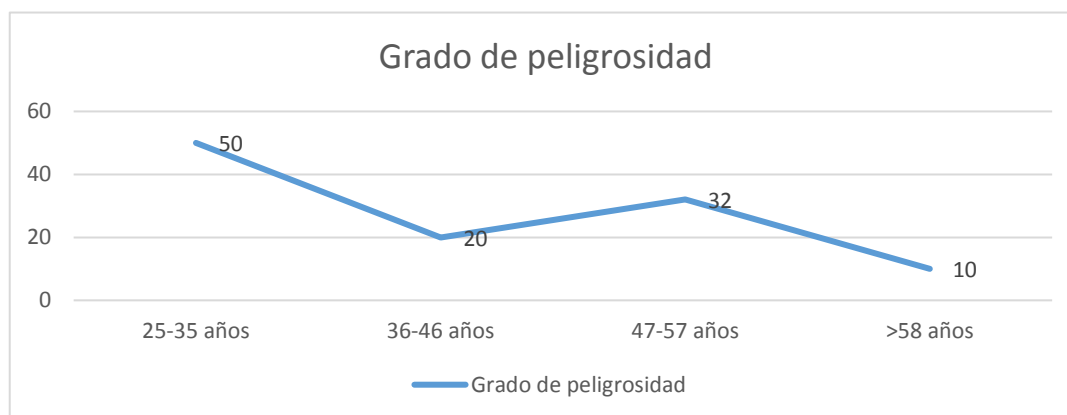


**Figura 22** Área 1 con respecto a la edad



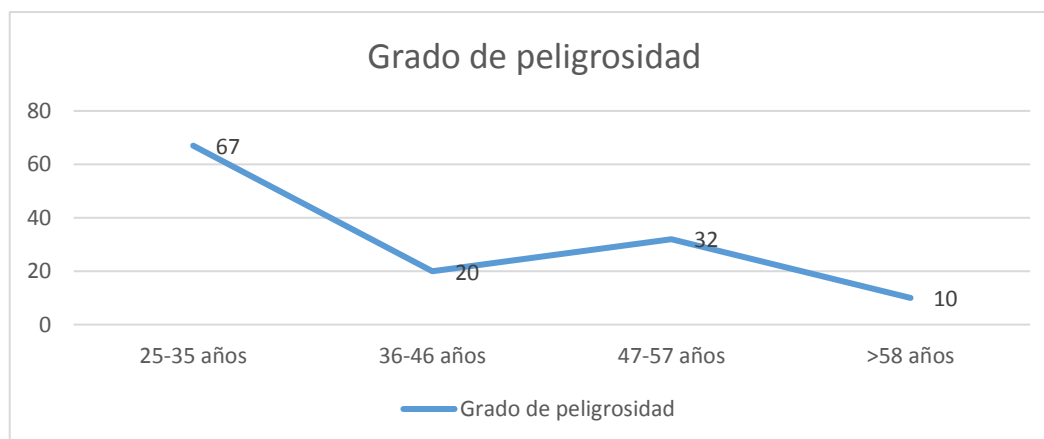
**Figura 23** Área 2 con respecto a la edad

Referente de los parámetros anteriores, el **Área 3** (Organización del Tiempo de Trabajo) la cual fue calificada con un Grado de Peligrosidad ALTO se encontró que el grupo de edades comprendidas entre 25 y 35 años fue quien más la calificó así con un 50%.



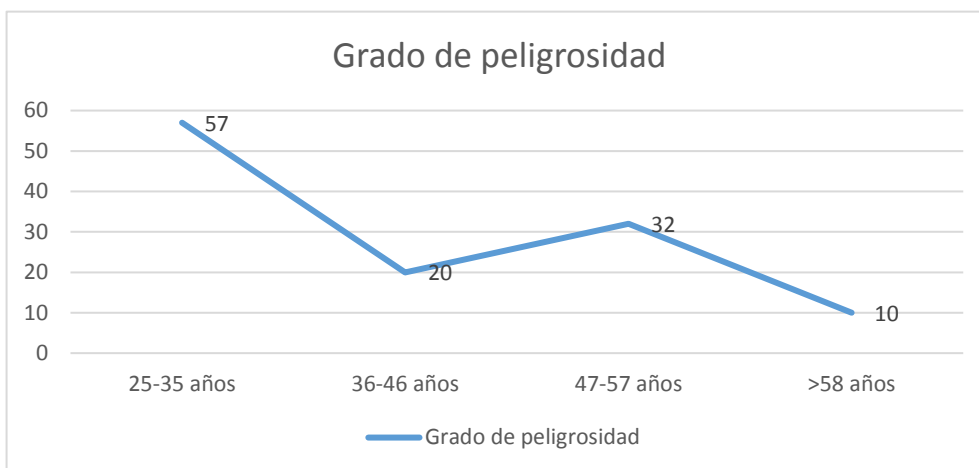
**Figura 24** Área 3 con respecto a la edad

El **Área 4** (Gestión Personal) la cual fue calificada con un Grado de Peligrosidad MEDIO se encontró que el grupo de edades comprendidas entre 25 y 35 años fue quien más la calificó así con un 67%.



**Figura 25** Área 4 con respecto a la edad

En lo referente al Área 5 (Alteraciones Físicas Y Psíquicas Asociadas Situaciones Estresantes) que obtuvo una calificación de peligrosidad de ALTO se encontró que los analistas entre 25 y 35 años fue quien más la calificó así con un 57%.

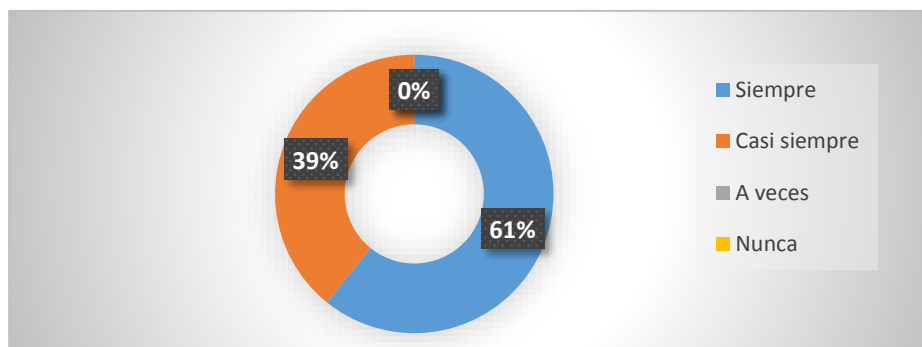


**Figura 26** Área 5 con respecto a la edad

## Desempeño Laboral

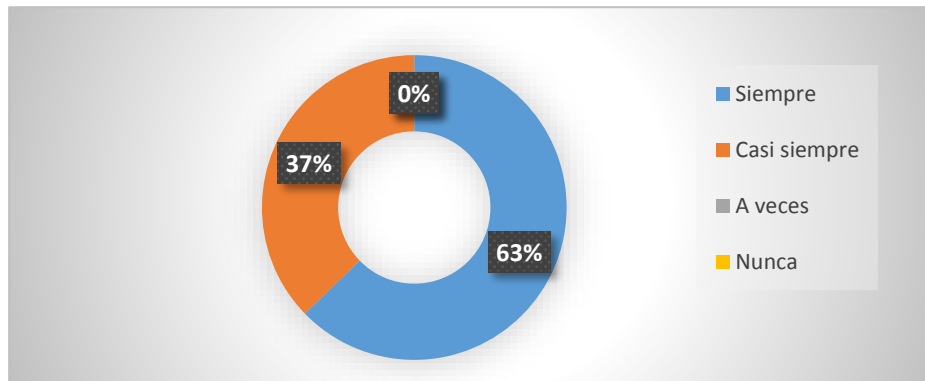
### *Asistencia y puntualidad*

Dado los resultados, se identificó que la mayor parte de encuestados cuando se ausentan, siempre son por razones justificadas, el 61% indicó que sus motivos siempre sustentan un respaldo; sin embargo, se evidenció un porcentaje del 39% de la muestra encuestada, quienes manifestaron que casi siempre justifican las razones por las cuales abandona su puesto de trabajo.



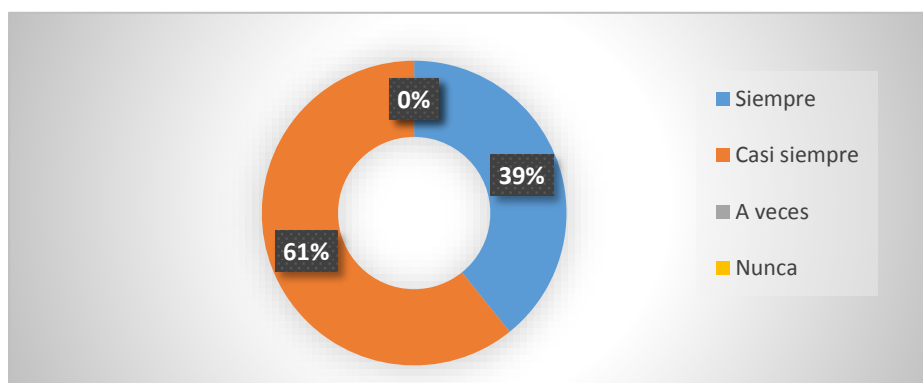
**Figura 28** Ausencia laboral justificada. Tomado de encuestas

En relación con los horarios de alimentación establecidos por la organización, se identificó que el personal de salud acata esta premisa, debido a que, únicamente el 63% indicaron cumplir con el tiempo otorgado; no obstante, dicho escenario se ve contrariado por el 37% quienes manifestaron que casi siempre finalizan su proceso de alimentación en el período establecido.



**Figura 29 Horarios de alimentación. Tomado de encuestas**

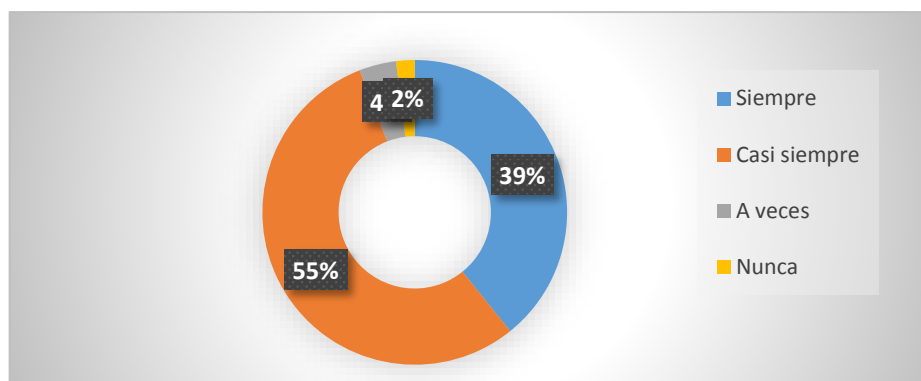
Conforme la premisa establecida, el 61% de las personas encuestadas indicaron que, casi siempre cumplen con el horario establecido por la organización en el ingreso de sus labores; el 39% indicó que siempre cumplen con esta política.



**Figura 30 Horario Laboral. Tomado de encuestas**

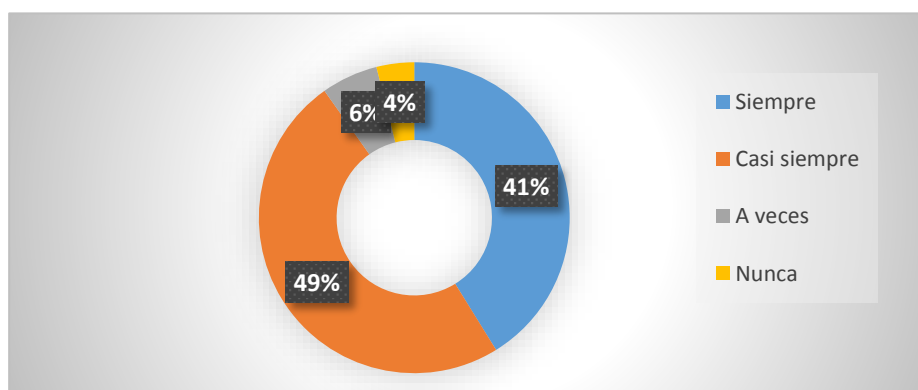


Mediante la aplicación de las encuestas, se determinó que el 39% de la población encuestada se presenta de forma puntual a las reuniones y juntas que la organización realiza, el 55% indicó que casi siempre, por motivos justificados, el 4% a veces por razones justificadas de acuerdo a las funciones asignadas y el 2% restante expresó nunca de acuerdo a la demanda de sus funciones; elemento que debe mejorarse.



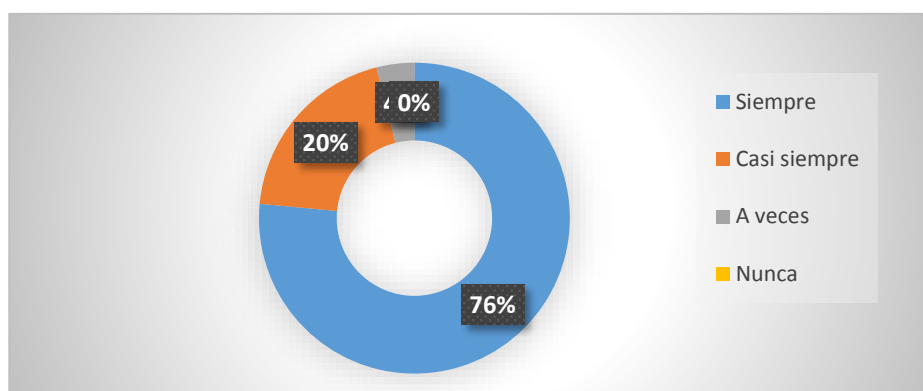
**Figura 31 Puntualidad. Tomado de encuestas**

En ámbitos de exactitud laboral, el 41% del personal de salud estipuló que la efectividad con la que realizan su trabajo la consideran satisfactoria; criterio que no solo se refleja a nivel profesional, sino que aborda la satisfacción del usuario dado el alto desempeño laboral. A pesar de este enfoque, el 6% indicó que a veces consideran que sus funciones desarrolladas son satisfactorias, el 49% casi siempre y el 4% nunca; situación que genera cierta preocupación, dada las repercusiones negativas que se derivan del desempeño del profesional.



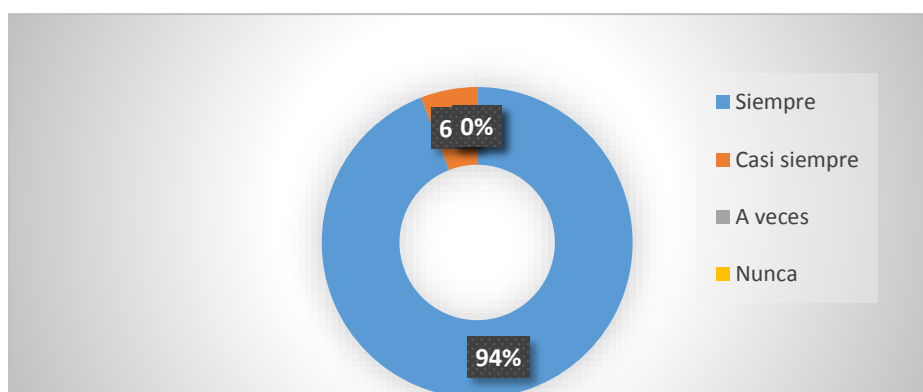
**Figura 32 Exactitud laboral. Tomado de encuestas**

El 76% de los profesionales de salud indicaron que, una vez detectado algún error en el desempeño de su trabajo, lo corrigen de forma oportuna con el fin de generar una solución efectiva, aspecto que ha generado cierto nivel de satisfacción laboral y profesional y el 20% casi siempre origen sus errores laborales. A pesar de esto, este hecho fue contrariado por el 2% de los encuestados quienes indicaron que a veces corrigen los errores laborales afectando la calidad del servicio y transformándose en un detonador del bajo rendimiento laboral.



**Figura 33 Corrección de errores. Tomado de encuestas**

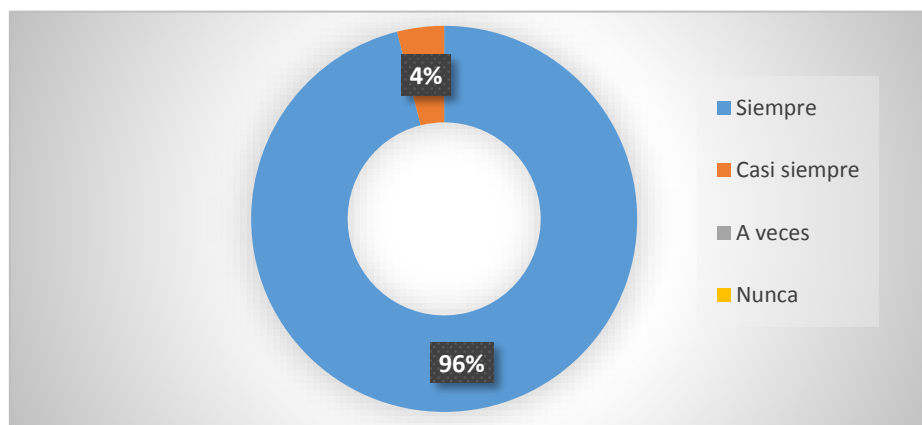
A pesar de ciertas situaciones negativas que se han reflejado en las premisas anteriores, uno de los hechos positivos que se derivan de los profesionales de salud era el interés que poseían en mejorar de forma continua y permanente su trabajo evidenciando un valor de 94%, hecho que no se comparte con un pequeño grupo representado por el 6% de los encuestados; en consecuencia, esta situación requiere de ciertas medidas estratégicas de motivación y capacitación



**Figura 34 Interés en mejorar. Tomado de encuestas**

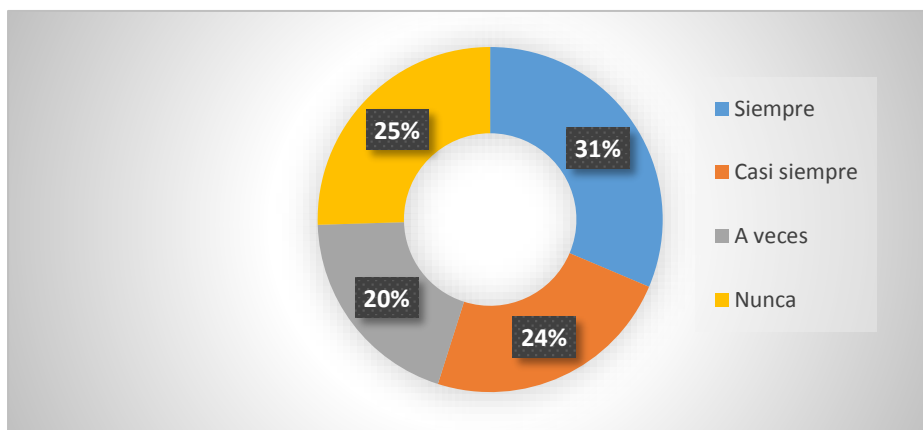
### ***Trabajo bajo presión***

Conforme la interrogante establecida, el 96% de los encuestados indicaron poner en práctica todos los conocimientos adquiridos en el desarrollo de las funciones laborales, hecho que aporta en gran proporción la entrega de un servicio de calidad influyendo en la satisfacción profesional. A pesar de esto, existe cierto grupo conformado por el 2% que indicaron casi siempre emplear de forma adecuada sus competencias, habilidades y conocimientos en las funciones laborales, hecho que debe mejorarse mediante el desarrollo de tácticas estratégicas.



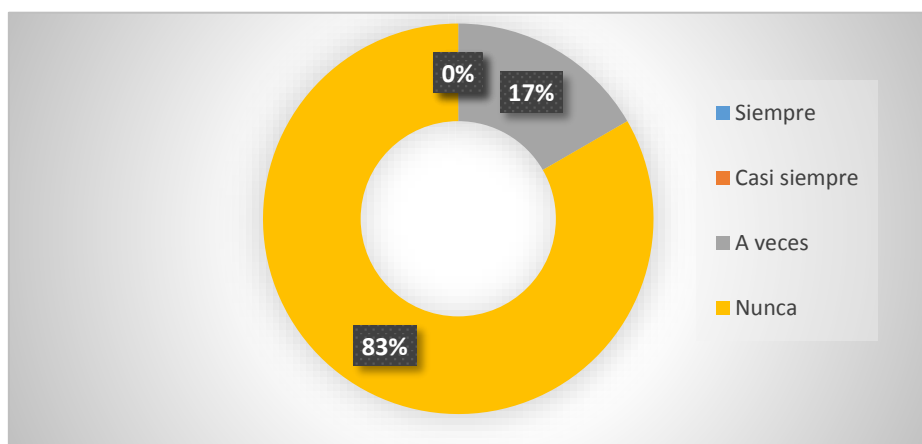
***Figura 35 Práctica de conocimientos. Tomado de encuestas***

Dada la interrogante planteada, el 20% indicó que en ciertas ocasiones trabajarían los fines de semana y días festivos con el fin de lograr los objetivos laborales establecidos por cada área. El 24% optó por la opción casi siempre, el 31% indicó que siempre trabajarían durante los días determinados y el 25% expresaron que nunca, debido que, a pesar de que el objetivo es lograr el cumplimiento de metas, dicho suceso a lo largo del tiempo se transforma en un estresor laboral dada las largas jornadas de trabajo a las cuales se deben enfrentar incidiendo en la generación de un desequilibrio psicológico y fisiológico y a su vez influyendo en la reducción de la productividad laboral



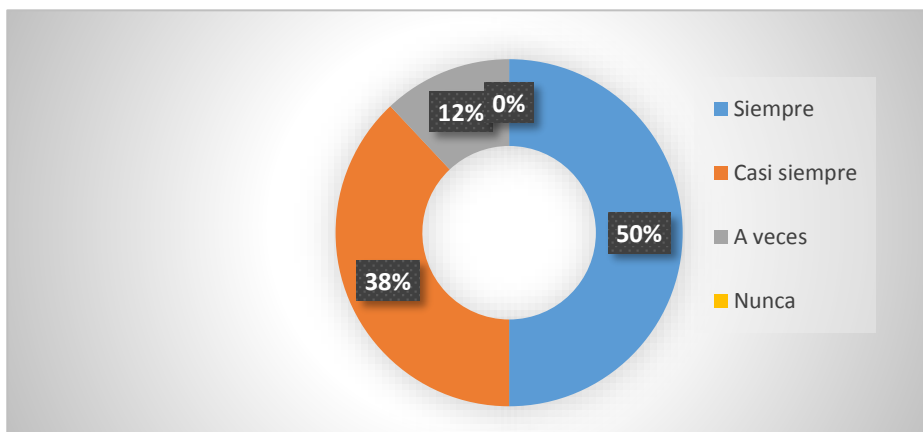
**Figura 36 Labores en días festivos y fines de semana. Tomado de encuestas**

EL 83% de la población encuestada manifestaron nunca quejarse cuando mantienen una sobrecarga laboral; y un 17% correspondiente de casi siempre se quejan los funcionarios del establecimiento.



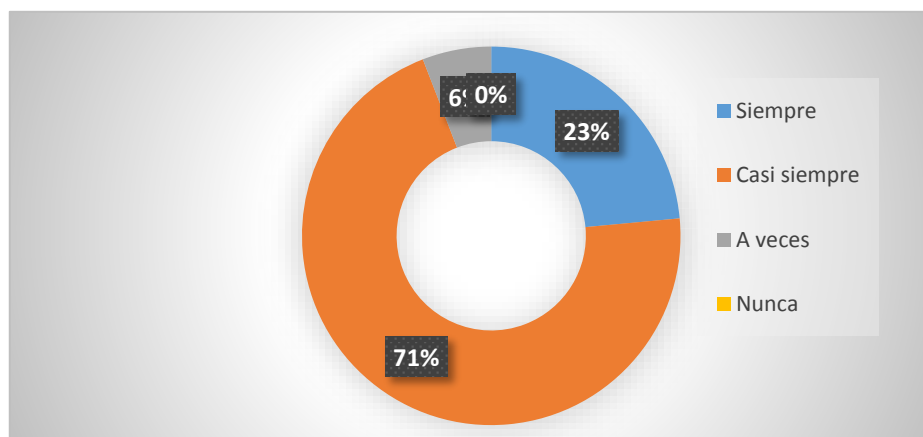
**Figura 37 Quejas laborales. Tomado de encuestas**

Se evidenció que el 50% de los profesionales de salud solicitan ayuda por parte de sus compañeros con la finalidad de cumplir con el trabajo excesivo impuesto, el 38% expresaron casi siempre, el 13% a veces.



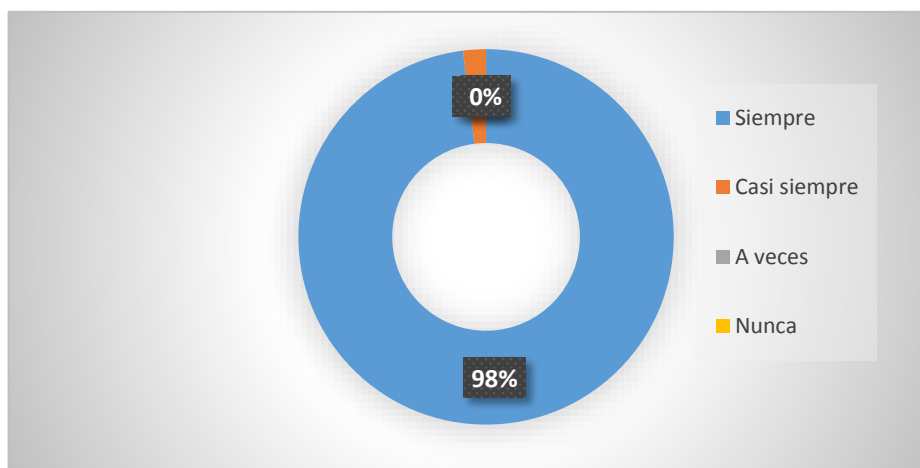
**Figura 38 Apoyo laboral. Tomado de encuestas**

Dado los resultados, el 71% de los profesionales de salud indicaron que casi siempre se adaptan al ritmo del trabajo, sobre todo, cuando se visualizan tiempos muy agitados. El 23% indicaron que siempre se adaptan a dicha situación, el 6% a veces.



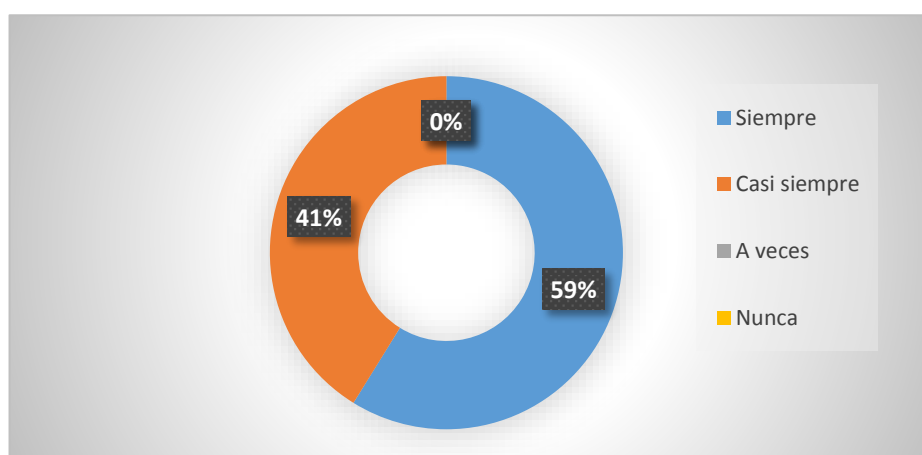
**Figura 38 Adaptación al ritmo de trabajo. Tomado de encuestas**

Según los datos evidenciados, se reconoció que el 98% de la población siempre asiste al trabajo luego de haber ejecutado demasiadas tareas laborales en poco tiempo, hecho que se consolida como la ausencia de un tiempo para descansar y recobrar energías que posteriormente le permitan otorgar un servicio de calidad y eficiente hacia los usuarios.



**Figura 39** *Asiste al trabajo. Tomado de encuestas*

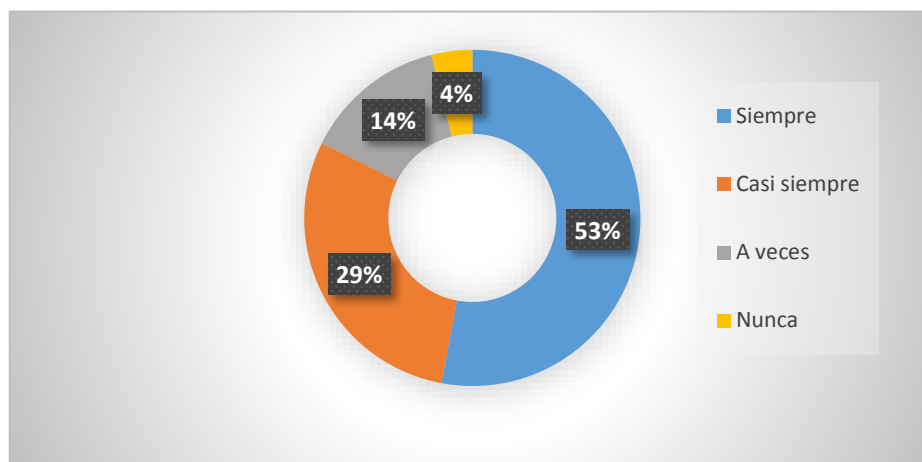
Conforme la premisa instaurada, el 59% de la población encuestada indicaron que siempre entregan su trabajo de forma puntual y sin retrasos, situación que ha generado un pequeño incremento en la productividad laboral de los mismos; no obstante, el 41% expresaron que casi siempre ejercen dicha interrogante.



**Figura 40** *Entrega de trabajo. Tomado de encuestas*

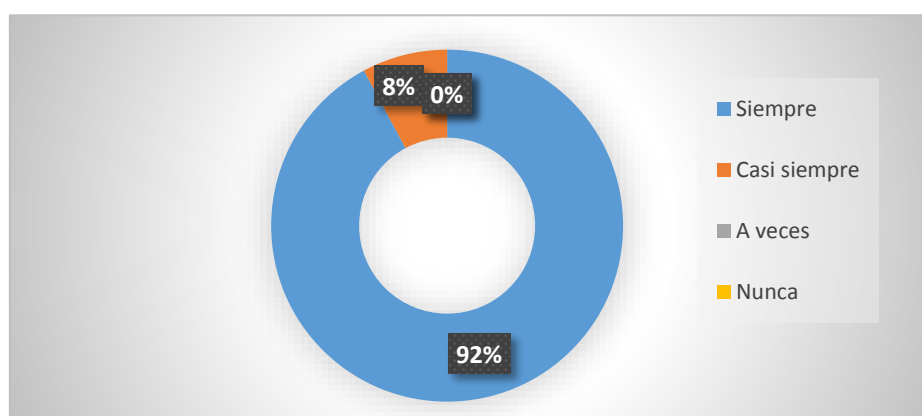
El 53% de los profesionales de salud realizan sus actividades laborales sin la necesidad de un líder que inspeccione de forma continua su trabajo generando cierto grado de autonomía seguido de un 29% refirió que por lo general no requieren de un líder para que inspeccione de forma continua sus actividades, el 14% expresó que a veces requiere la presencia de un

supervisor que oriente el desempeño laboral de los profesionales de salud y el 4% expresó que nunca.



**Figura 41 Trabajo sin supervisión. Tomado de encuestas**

De acuerdo con los datos recolectados, se identificó que el 92% de los funcionarios siempre demuestra un alto grado de interés en relación con el logro y alcance de los objetivos laborales designados seguido de un 8% de los funcionarios casi siempre demuestran interés por lograr metas estipuladas.

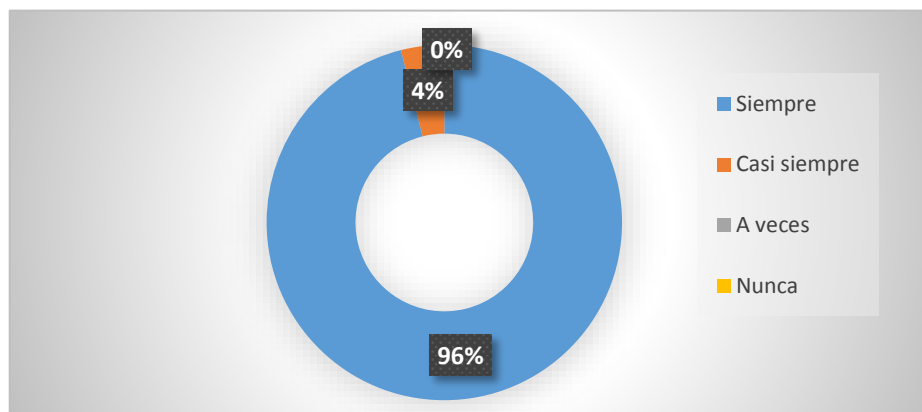


**Figura 42 Interés en el logro de objetivos. Tomado de encuestas**

### **Respeto y Responsabilidad**

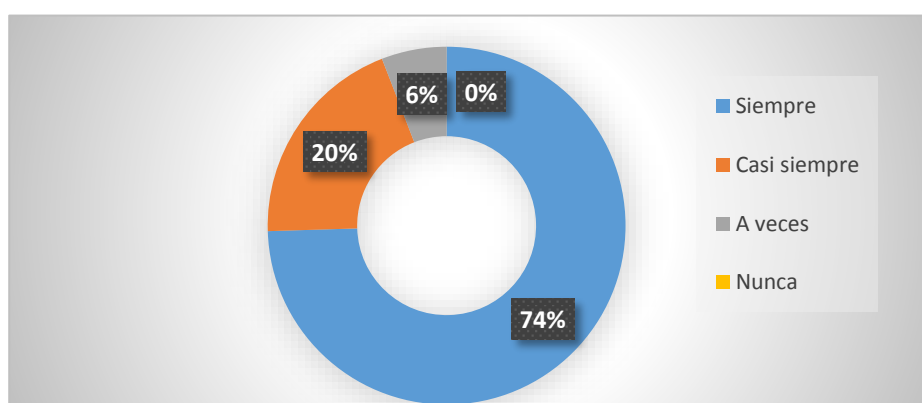
Uno de los puntos más relevantes que se evidenció conforme la implementación de la encuesta fue el respeto y acatamiento de órdenes por parte de los profesionales de salud hacia

el jefe inmediato, donde el 96% indicaron que siempre obedecen las disposiciones procedentes de su superior, seguido de un 4% de que expresaron que por lo general acatan lineamientos por el jefe inmediato.



**Figura 43** *Respeto y acatamiento hacia el jefe inmediato. Tomado de encuestas*

Conforme los resultados, el 74% de los funcionarios de salud indicaron cumplir de forma puntual las políticas internas de la organización, el 20% expresaron casi siempre y el 6% estipularon que a veces, situación que requiere mejoras inmediatas a fin de generar un entorno laboral acorde con la visión de la ARCSA.

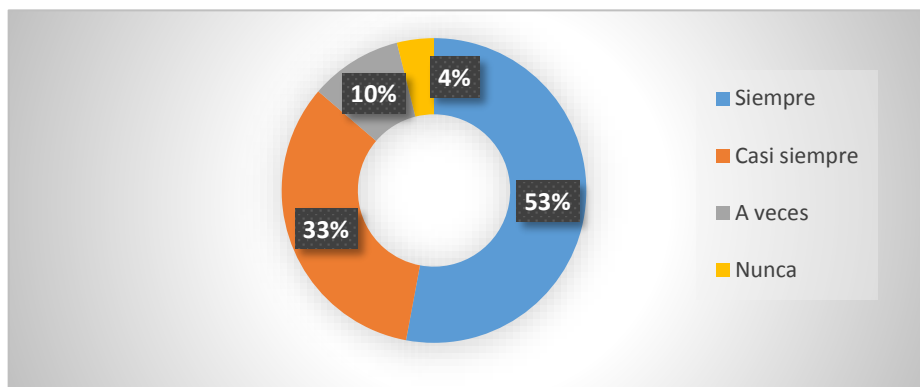


**Figura 44** *Cumplimiento de políticas internas. Tomado de encuestas*

Uno de los puntos favorables procedentes de los profesionales de salud es la demostración de conductas laborales adecuadas entre compañeros de trabajo, hecho que mejora considerablemente las relaciones interpersonales, esta situación fue representada por

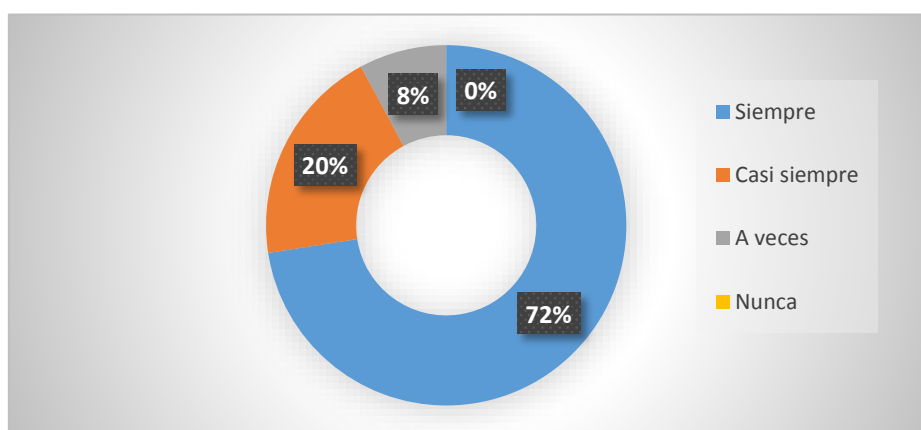


el 53% de los encuestados; seguido de un 33% de casi siempre demuestran conductas adecuadas sin embargo, el 10% demostraron que a veces se manifiestan y un 4% manifestaron la no existencia de dicha relación, factor que afecta el apoyo entre compañeros de trabajo.



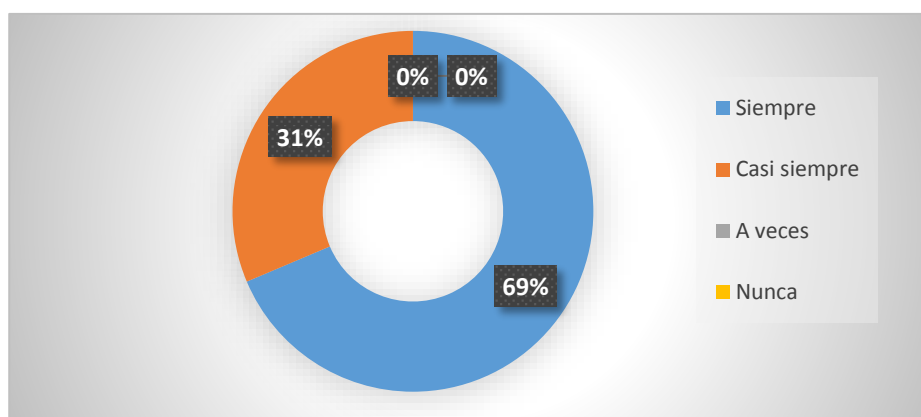
**Figura 45 Conducta adecuada. Tomado de encuestas**

El 72% de los funcionarios indicaron cumplir de forma constante y permanente con las medidas de seguridad implementadas por la institución, suceso que ha permitido garantizar el bienestar e integridad de los colaboradores y pacientes. El 20% expresaron cumplir casi siempre las medidas instauradas y el 8% a veces; situación que ha generado cierto grado de preocupación debido que el incumplimiento de dicho criterio puede generar repercusiones que afectarían la salud de las personas que conforman el hospital y la comunidad en general.



**Figura 46 Medidas de seguridad. Tomado de encuestas**

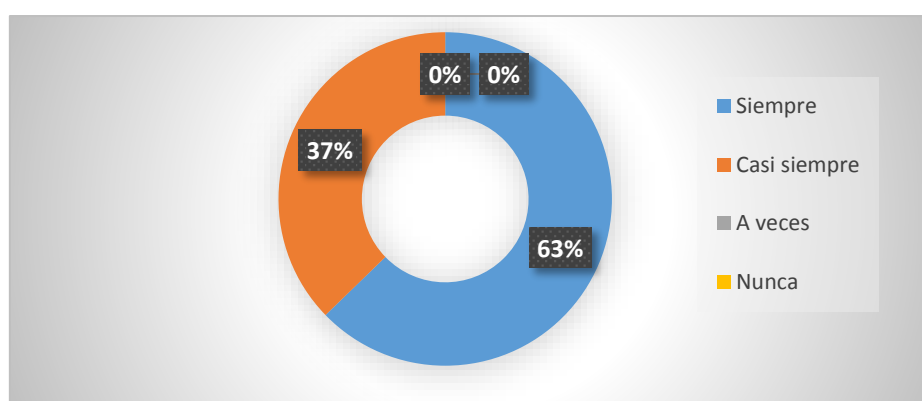
Conforme los datos encontrados, el 69% de los funcionarios indicaron que emplean de forma adecuada y cuidadosa el equipo de trabajo que la institución les otorga a sus colaboradores. No obstante, el 31% manifestaron hacerlo casi siempre, situación que debe mejorarse.



**Figura 47** *Uso adecuado de equipo. Tomado de encuestas*

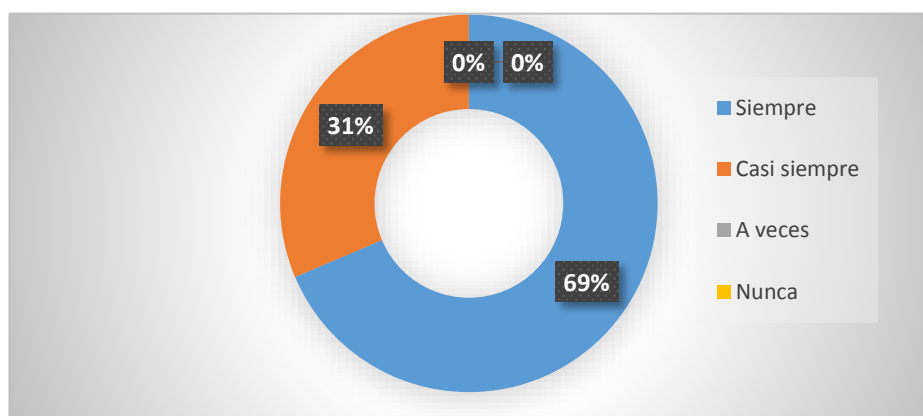
### ***Calidad de trabajo***

De acuerdo con los datos presentados, se evidenció que el 63% de los encuestados siempre cumplen con los procesos establecidos previamente al momento de otorgar el servicio de atención a los usuarios, factor que repercute positivamente en la percepción de los Usuarios; el 37% indicó que casi siempre cumplen con los procedimientos instaurados por la organización.



**Figura 48** *Cumplimiento de procesos. Tomado de encuestas*

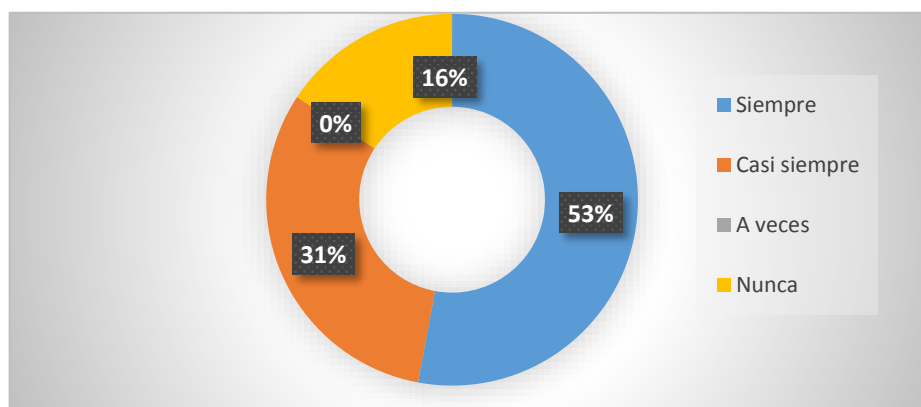
El 69% de los funcionarios de salud indicaron respetar los horarios previamente establecidos por la organización cuando los mismos trabajan horas extras; sin embargo, el 31% argumentan que casi siempre respetan los horarios de salida por la demanda de trabajo.



**Figura 49** Horas extras. Tomado de encuestas

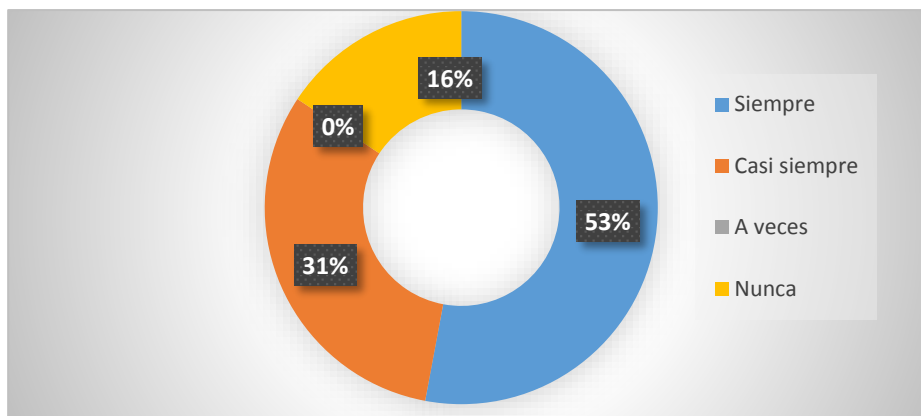
### **Trabajo en equipo**

El 53% de los funcionarios de salud, indicaron que muestran relaciones interpersonales adecuadas con su equipo de trabajo, hecho que ha generado un apoyo mutuo entre la mayor parte de los colaboradores que forman parte de la institución, seguido de un 31% casi siempre comparten en grupo, el 16% indicaron la no existencia de relaciones interpersonales adecuadas, situación que ha influido en la falta de un proceso comunicativo entre los niveles jerárquicos de la ARCSA.



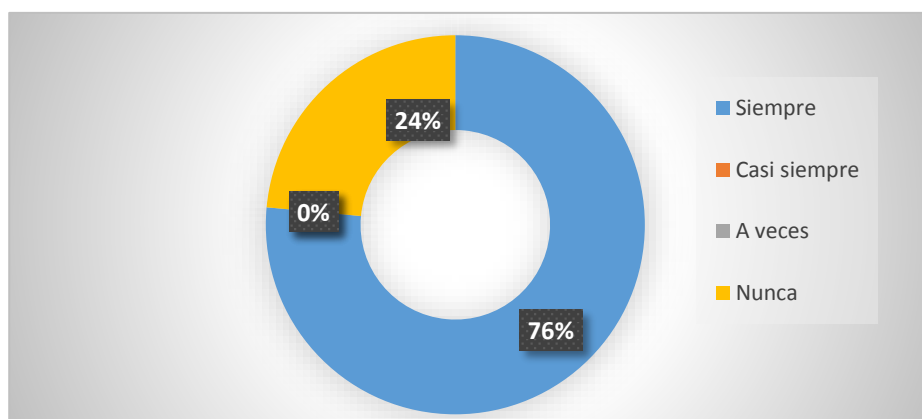
**Figura 50** Relaciones interpersonales. Tomado de encuestas

En consecuencia, mediante el planteamiento de la premisa, se evidenció que el 39.5% de los profesionales sanitarios establecen como prioridad los beneficios a nivel grupal antes que el individual, el 35.5% indicó que casi siempre, el 16% señaló que nunca.



**Figura 51 Beneficio grupal. Tomado de encuestas**

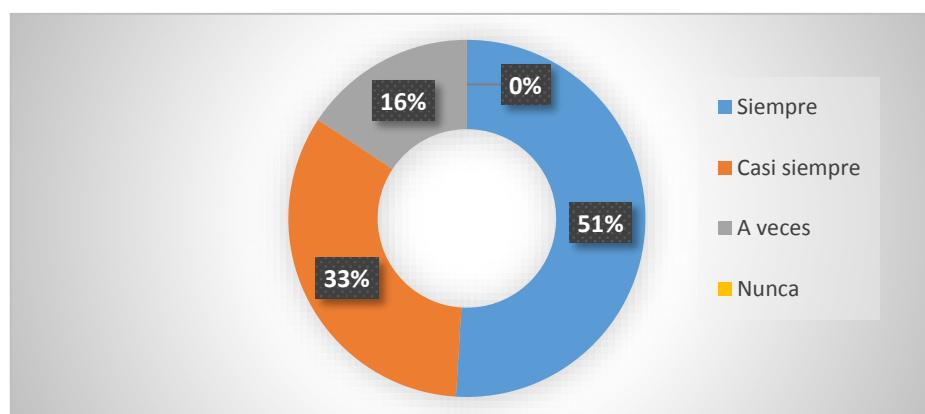
El 76 % de los funcionarios encuestados indicaron manifestar un proceso de identificación con su grupo de trabajo, hecho que en gran parte se asocia con las relaciones interpersonales y el trato adecuado que se genera entre compañeros; a pesar de esto, se evidenció un cuadro poco favorable donde el 24% expresaron no identificarse con su grupo.



**Figura 52 Identificación con el grupo. Tomado de encuestas**

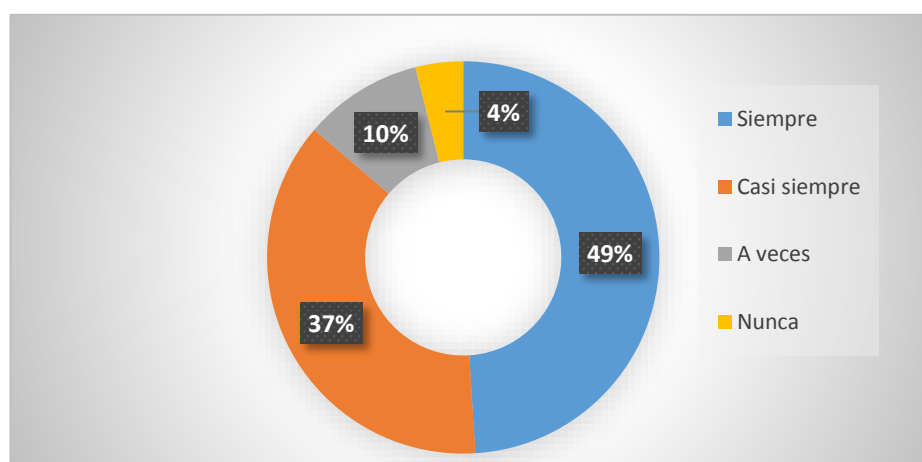
Conforme la interrogante establecida, se evidenció que el 16% de los profesionales de salud comparten a veces sus experiencias y conocimientos con los nuevos colaboradores que

ingresan a la institución, generando no solo la falta de apoyo hacia sus compañeros de trabajo, sino también el desarrollo de una barrera que impide una relación interpersonal consensuada impidiendo el incremento de la productividad laboral, sin embargo un 51% siempre comparten sus experiencias y conocimientos con los nuevos colaboradores que ingresan a la institución.



**Figura 52 Comparte conocimientos. Tomado de encuestas**

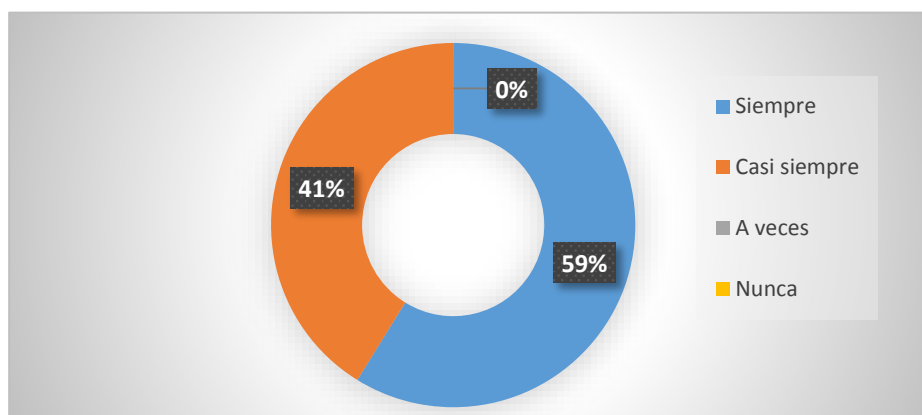
Bajo este enfoque, se determinó que no existe un alto grado de cooperación entre compañeros de trabajo, debido que únicamente el 49% manifestaron que siempre apoyan a sus colegas en aspectos en los cuales requieren ayuda o que se esté en su alcance a pesar de ser actividades que difieren de sus funciones laborales. El 37% señaló que casi siempre, el 10% a veces y el 4% nunca.



**Figura 52 Cooperación. Tomado de encuestas**

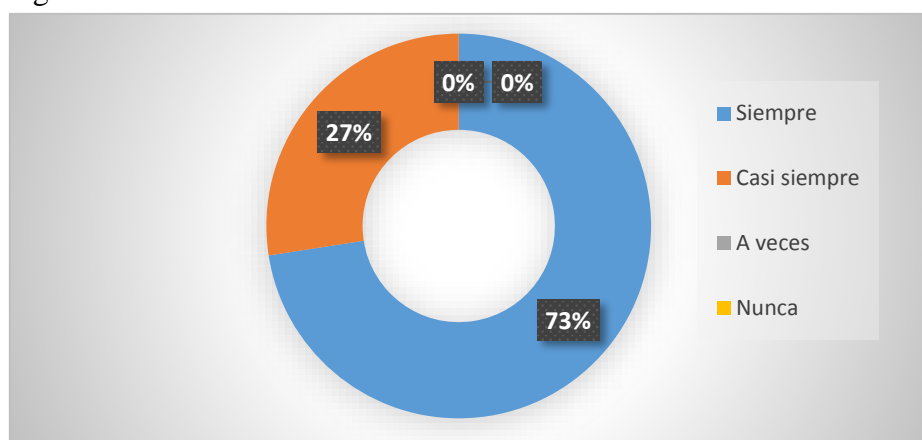
## Productividad

Otro de los puntos válidos procedentes de los profesionales de salud es el esfuerzo que mantienen al momento de superar los objetivos establecidos por la institución, factor que incide en su satisfacción profesional, criterio representado por el 59%, el 41% indicaron que en ocasiones se empeñan en mejorar las metas que el área laboral dispone.



*Figura 53 Supera objetos. Tomado de encuestas*

Uno de los pasos fundamentales que se requieren para mejorar la gestión del tiempo en el desarrollo de las funciones laborales es la priorización de tareas, hecho que casi siempre ejercen los profesionales de salud, factor categorizado por el 27% de los encuestados, el 73% manifestaron que siempre priorizan sus actividades con el propósito de cumplir con los objetivos asignados.



*Figura 54 Priorización de actividades. Tomado de encuestas*

## **Análisis general de las Encuestas**

De acuerdo a los resultados obtenidos de la realización de las encuestas a los analistas técnicos que conforman al área de Dirección Técnica de Registro Sanitario, Notificación Sanitaria Obligatoria y Autorizaciones de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria-planta central, Guayaquil, se evidenció que uno de los problemas que ha generado impacto negativo en dicha área es la sobrecarga laboral.

Sin embargo, se considera los puntos a favor del equipo de trabajo, el nivel de puntualidad al acudir a reuniones establecidas por la institución, la eficacia que mantienen al momento de corregir los errores con el objetivo de solucionarlo de forma oportuna e interés que demuestran los analistas técnicos, siempre en mejorar las destrezas y habilidades en su trabajo con el fin de brindar un servicio de calidad. Además, se identificó que los analistas técnicos de salud consideran que el trabajo que realizan es satisfactorio.

Otro de los puntos favorables procedentes del personal encuestado fue el interés que mantienen por enriquecer de forma constante en el trabajo, donde todos los conocimientos, experiencias y habilidades adquiridas se ponen en práctica al momento de contribuir con las actividades asignadas. En cuanto al trabajo desarrollado durante los fines de semana y días festivos con el propósito de alcanzar los metas establecidas, se evidenció que la mayoría de los encuestados estarían dispuestos a trabajar durante dicho período; al contrario de una minoría de analistas técnicos quienes se pronunciaron que a pesar del alcance de los objetivos, aquel evento en el transcurso de los años puede transformarse en un factor negativo que incidirá en la generación de un desequilibrio fisiológico y psicológico en los analistas técnicos afectando la productividad laboral. En relación con el trabajo excesivo, la mayor parte de los analistas técnicos indicaron que cuando tienen trabajo pendiente, tratan de

realizarlos los fines de semana para llegar a las metas establecida, a pesar de la excesiva carga de labores, crea cansancio, fatiga.

Adicional, se identificó que la mayor parte de los analistas técnicos demuestran interés en el alcance y logro de los objetivos, respeta y acata órdenes del jefe inmediato, cumplen con las políticas internas, medidas de seguridad y los procesos establecidos, demuestran una conducta adecuada hacia sus compañeros de trabajo, cuidan de forma adecuada el equipo de trabajo que la institución le otorga, mantiene relaciones interpersonales adecuadas con el equipo de trabajo y se identifican con su grupo por lo que antepone los beneficios grupales antes que los individuales. Para concluir, uno de los puntos claves que inciden en el buen desempeño laboral, se refleja en el esfuerzo que la mayor parte de los médicos emplean para lograr superar los objetivos deseados por la institución, factor que se lleva a cabo mediante la priorización de actividades influyendo en el cumplimiento de las metas designadas.



## **Capítulo 4**

### **Propuesta**

En el presente capítulo se da a conocer la propuesta, en la cual, se encuentra constituida por acciones, desarrollo de las actividades recursos humanos, económicos y estrategias que se implementarán en el área de Dirección Técnica de Registro Sanitario, Notificación Sanitaria Obligatoria y Autorizaciones de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria-planta central, Guayaquil. Se encuentra formada de una serie de objetivos, justificación, y financieros que se necesitan para su ejecución, incluyendo la presencia de un cronograma de acciones que serán efectuadas a partir del año siguiente.

#### **Tema de la propuesta**

“Plan de intervención de riesgo psicosocial para el mejoramiento del desempeño laboral de los analistas del área de DTRSNOYA de ARCSA”

#### **Empresa o institución**

Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria

#### **Beneficiados**

Analistas del área de DTRSNOYA

Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria

#### **Ubicación**

Provincia del Guayas

Ciudad de Guayaquil

Bloque 5 del Parque Samanes

## **Responsables**

Talento humano

Responsable de Seguridad y Salud Ocupacional

## **Objetivos de la Propuesta**

### **Objetivo general**

Mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución ARCSA por medio de la aplicación de un plan de intervención de riesgo psicosocial.

### **Objetivos Específicos**

- Disminuir el exceso de exigencias psicológicas en el trabajo de los analistas de la Institución ARCSA
- Lograr seguridad y estabilidad laboral para los trabajadores de la Institución ARCSA
- Facilitar la conciliación entre la vida laboral y familiar de los trabajadores de la Institución ARCSA

### **Antecedentes**

El trabajo es una condición inherente al ser humano, debe llevarse a cabo de forma sistemática durante gran parte de la vida y para ello las personas pueden llegar a satisfacer necesidades; se considera necesario que el mismo se estructure de tal manera que alcance la gratificación para quien lo realiza, inicialmente a nivel funcional y posteriormente y de ser posible, le otorgue la oportunidad de trascender más allá de su propia existencia.

La propuesta se ha efectuado en base al análisis de resultados de los riesgos psicosociales realizado por medio de la aplicación del método ENCUESTA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES, realizada en el año 1993 por Guillermo

Bocanument Zuluaga y Norby Piedad Berjan Bahamon. La propuesta tiene la finalidad de promover medidas preventivas y correctivas para el control de la exposición del personal a riesgos psicosociales evitando factores negativos en su rendimiento laboral; lo cual afecta directamente los objetivos y metas de la empresa.

Por la colaboración de los analistas del área de DTRSNOYA de ARCSA, fue posible obtener la información necesaria para realizar el análisis de los riesgos psicosociales a los que se encuentran continuamente expuestos y concluir que estos influyen directamente en su desempeño laboral.

Las medidas propuestas a continuación en el elaborado plan de intervención han sido desarrolladas en función de reducir la exposición del personal ante riesgos psicosociales de manera paulatina de tal manera que su impacto se vea reflejado cada vez en menor grado en el desempeño laboral de los trabajadores logrando así el objetivo principal que es mejorar el desempeño laboral en la empresa ARCSA.

### **Justificación**

Los resultados obtenidos en la investigación determinaron la presencia de Factores Psicosociales que están afectando a los analistas de ARCSA, y a pesar que las actividades está medidas por metas diarias, por lo tanto es básico que se aplique el presente plan de intervención de riesgo psicosocial para el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores que disminuya las dimensiones de los riesgos psicosociales y permita así mejorar el desempeño laboral.

El plan de intervención de riesgo psicosocial para el mejoramiento del rendimiento laboral de los trabajadores de la Institución ARCSA se pretende generar una adecuada gestión preventiva, buscando el equilibrio entre las condiciones de trabajo y el factor humano, con el

fin de evitar la aparición de consecuencias negativas, en la salud del trabajador y en la empresa.

Los factores de riesgo psicosociales para la salud estos deben ser: Identificados, evaluados y controlados a tiempo continuamente, para el óptimo desempeño laboral de los trabajadores como mejora económica con calidad o excelencia para la empresa y como deber social de la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales.

### **Proceso Metodológico**

El proceso de desarrollo del plan de intervención, se basa en los objetivos tanto generales como específicos de esta propuesta; determinando indicadores por cada objetivo. En el plan se indica los instrumentos que se aplicarán y su costo para la aplicación de cada indicador para poder llegar a la meta o resultado esperado. El plan de intervención está diseñado para ser aplicado al menos un vez por mes, para ir controlando y actuando en la intervención y prevención de riesgos psicosociales de los empleados y así evitar que su rendimiento o desempeño laboral se vea afectado por los mismos. Antes de aplicar el presente plan se debe involucrar a todo el personal proporcionándoles la suficiente información. Se estima que el plan logre comprometer a los analistas y a los directivos de la organización para que estos se involucren completamente y así obtener los mejores resultados como beneficio mutuo para los colaboradores; se reducirá su exposición a riesgos psicosociales y sus condiciones de trabajo mejorarán progresivamente, y a los directivos el beneficio se verá reflejado en su mayor rentabilidad al logro de un mejor desempeño laboral por parte de su equipo de trabajo. El proceso pretende lograr a corto mediano y largo plazo, mejorar la motivación de las personas, facilitar la cohesión interna del grupo, potenciar la creatividad y capacidades de los trabajadores; además mejorar la calidad de las relaciones laborales, fomentar estrategias de comunicación, e incrementar las oportunidades de desarrollo de nuevas habilidades y

conocimientos de los trabajadores según su área e interés de desarrollo. El plan de intervención que se propone aplicar en la Institución ARCSA.

### Modelo Operativo

El modelo operativo a emplearse en el presente plan de intervención de riesgo psicosocial para el mejoramiento del rendimiento o desempeño laboral de los analistas de la Institución ARCSA, es un modelo de intervención que constaría de 1 programas a ejecutarse por cada objetivo específico detallado anteriormente. En cada uno de los programas a ser ejecutados se detallan los objetivos, indicadores, metas, responsables, recursos, presupuesto, tiempo de duración y limitaciones del mismo. Este proceso operativo se deberá realizar continuamente, además una evaluación del plan implementado por lo menos una vez al mes.

### Programa 1

#### 1. Datos generales

**Desarrollo de Proyecto:** Un viernes de cada mes

**Departamento Responsable:** Talento humano

#### 2. Objetivos

**Objetivo estratégico:** Disminuir el exceso de presión y exigencias psicológicas en el trabajo de los analistas del área de DTRSNOYA de ARCSA

**Objetivo operativo:** Cumplir los objetivos y metas

#### 3. Matriz

PLANIFICACIÓN DEL ESTUDIO.	INDICADOR DE ÉXITO GLOBAL		INCREMENTO EN UN 10% DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO (ENCUESTAS)		
	METAS	RESPONSABLE	RECURSOS NECESARIOS	LIMITACIONES	PRESUPUESTO
SISTEMA DE EVALUACIÓN DE BANDAS					

<i>Fase de análisis</i>					
<b>Análisis del cumplimiento y responsabilidades de los trabajadores</b>	100% de responsabilidades analizadas	Talento humano	Pequeño reporte de planificación de actividades,	validez de la información	Costos asignados por la Institución
<i>Fase de diseño</i>					
<b>Diseñar un cuadro con fechas para tomar tarde libre</b>	Un sistema diseñado	Talento humano	Información sobre problemas	validez de la información	Costos asignados por la Institución
<i>Fase de programación</i>					
<b>Selección de la tarde libre de acuerdo a las fechas posibles un viernes al mes por persona</b>	Un sistema programado	Talento humano	Información de diseño del sistema	validez de la información	
<i>Fase de prueba</i>					
<b>Determinar que el sistema produzca resultados y se ajuste a las necesidades de la empresa</b>	100% resultados efectivos	Talento humano	Informe de funcionamiento del sistema	validez de la información	--
<i>Fase de explotación y mantenimiento.</i>					
<b>Capacitación al personal en el nuevo sistema</b>	100% de capacitación del personal	Talento humano	Plan y programa de capacitación		Costos asignados por la Institución
<b>Utilización del sistema una vez probado.</b>	100% de la utilización efectiva	Todas las áreas	Manual del sistema	información actualizada	Costos asignados por la Institución
<b>Mantenimiento del sistema</b>	Un mantenimiento mensual	Talento humano	Informe sobre daños y requerimientos de mejora	validez de la información	Costos asignados por la Institución

**Tabla 7 Matriz 1**

## Programa 2

### 1. Datos generales

**Desarrollo de Proyecto:** Plan de comunicación analistas - directores

**Departamento Responsable:** Talento humano

### 2. Objetivos

**Objetivo estratégico:** Comunicación directa entre analistas técnicos y directores.

Objetivo operativo: Cumplir los objetivos y metas

### 3. Matriz

Planificación del estudio.	INDICADOR DE ÉXITO GLOBAL		Mejor cumplimiento de responsabilidades y satisfacción grupal(encuestas)		
	METAS	RESPONSABLE	RECURSOS NECESARIOS	LIMITACIONES	PRESUPUESTO
<b>SISTEMA DE EVALUACION DE BANDAS</b>					
<i>Fase de análisis</i>					
Análisis ocupacionales y responsabilidades extras de los analistas	100% de responsabilidades extras analizadas	Talento humano	Conversatorio con analistas	validez de la información	Costos asignados por la Institución
<i>Fase de diseño</i>					
Diseñar reuniones periódicas entre colaboradores y gerentes(retroalimentación continua) y otorgar posibilidad de Horarios flexibles capacitación constante	Un sistema diseñado	Talento humano	papelería		Costos asignados por la Institución
<i>Fase de programación</i>					
Desarrollar cronogramas de horarios flexibles de trabajo	Un sistema programado	Talento humano	Papelería	validez de la información	
<i>Fase de prueba</i>					
Desarrollar cronogramas de horarios flexibles de trabajo	100% resultados efectivos	Talento humano	Informe de funcionamiento del sistema	validez de la información	--
<i>Fase de explotación y mantenimiento.</i>					

Comunicación y flexibilidad en horarios	100% de capacitación del personal	Talento humano	Comunicación 360°	disponibilidad de tiempo	Costos asignados por la Institución
Utilización del sistema una vez probado	100% de la utilización efectiva	Todas las áreas	Papelería	información actualizada	Costos asignados por la Institución
Mantenimiento del sistema	Un mantenimiento mensual	Talento humano	Informe sobre requerimientos de mejora	validez de la información	Costos asignados por la Institución

**Tabla 8 Matriz 2**



## Conclusiones

Este trabajo de investigación se enfocó en el estudio de las variables de los factores de riesgo psicosociales y el rendimiento laboral en el personal de DTRSNOYA de la ARCSA, planta central de Guayaquil. Para ello se partió de una revisión teórica, que permitió evidenciar la relación de las variables; entre los fundamentos teóricos de la variable de factores psicosociales son condiciones organizacionales del trabajo que pueden afectar a la salud laboral de las personas positiva o negativamente y la variable de rendimiento laboral es el valor total como resultado de los procesos en un determinado tiempo. Que a su vez las dos son directamente proporcionales y contribuyen en el logro de los objetos de la institución.

En el capítulo del marco referencial se revisó la situación actual de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, planta central de Guayaquil. Por la cual la institución se encuentra laborando con más de 200 profesionales de distinta profesión; con la visión de consolidarse como una Agencia de Referencia en la Región, recibió la Certificación de Calidad ISO 9001-2015 por un ente certificador, con lo que se garantizan las acciones realizadas por la Agencia en los procesos de regulación, control y vigilancia.

Para la ejecución de las variables de estudio se empleó como instrumento de metodología la encuesta con 85 preguntas validadas (Guillermo Bocanument Zuluaga y Norby Piedad Berján Bahamón), el análisis de los datos permitió revelar que en las mujeres se desarrolla más la presencia de los factores psicosociales que en los hombres; además se evidenció como principal grupo de riesgo aquellos analistas entre 25-35 años de edad, fueron calificados con mayor proporción la presencia de grados de peligrosidad para la identificación de los factores de riesgos psicosociales. Se obtuvo como resultado en las encuestas con un grado MEDIO de peligrosidad con un valor del 92%, es decir los analistas del área de DTRSNOYA requieren de atención urgente, por otra parte además se realizó la

encuesta de rendimiento laboral Adaptado de Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de Lima, 2016, se refleja un buen desempeño por parte de los analistas técnicos, emplean medios para lograr los objetivos deseados por la institución, factor que se lleva a cabo mediante la priorización de actividades influyendo en el cumplimiento de las metas designadas, a pesar de ello el rendimiento laboral de los analistas no disminuye, que de acuerdo a las atribuciones y responsabilidades de los analistas son medidas por metas internas ya establecidas, de modo que al trabajar bajo presión para mantener en equilibrio el rendimiento de las metas internas ya establecidas, va a generar entre los factores psicosociales determinados como estrés, cansancio, burnout laboral, depresión; además se puede citar que en el ambiente laboral se requiere de una temperatura adecuada, una distribución de espacio adecuado entre los analistas (por aislamiento para evitar contagio de Covid-19), distribución adecuada de horarios para laboral de forma presencial.

En la propuesta se emitió un plan de intervención de riesgo psicosocial, matrices que mencionan indicadores para el éxito global y así disminuir el exceso de presión y exigencias psicológicas en el espacio de trabajo, además de la reducción de la rotación de personal para mantener la estabilidad del recurso humano.

## Recomendaciones

Se recomienda a las autoridades de la institución realizar el plan de los factores de riesgo psicosociales y rendimiento laboral de los funcionarios, emplear los talleres donde fomente la interrelación de los funcionarios (analistas), con las autoridades de la institución además de la interrelación con sus demás compañeros de áreas; e incrementar charlas motivacionales para disminuir la tensión, presión y estrés laboral.

Emplear pausas activas como descansos leves o actividades físicas cortos, durante la jornada laboral con el objetivo de recuperar energía, mejorar la eficiencia en el trabajo y disminuir el cansancio, la monotonía y fatiga mental.

Evaluar a cada trabajador a través de pruebas, para determinar las falencias y problemas que los analistas pueden presentar y de cierta forma brindarles herramientas de ayuda psicológica y física; la empresa, debe promover el desarrollo del talento humano que lo conforma y generar actitudes positivas que permitan asegurar la satisfacción personal y el logro de las metas. El talento humano debe considerarse en la empresa como el mayor potencial de riqueza social para su desarrollo, brindando la seguridad que lo motiven para desempeñar su trabajo de la mejor manera posible.

## Referencias

- Acevedo1, G. E., Sánchez, J., Farías, M. A., & Fernández, A. R. (2013). Riesgos Psicosociales en el Equipo de Salud de Hospitales Públicos de la Provincia de Córdoba, Argentina. *Scielo*.
- Álvarez Heredia, F., Conti Parra, L., Valderrama Mantilla, F., Moreno Vargas, O., & Jiménez Barbosa, I. (2015). *Salud Ocupacional*. Colombia: ECOE.
- Arcsa. (2017). Estatuto Orgánico Agencia de Regulación y Vigilancia Sanitaria. Guayaquil.
- ARCSA. (2017). Estatuto Orgánico Agencia de Regulación y Vigilancia Sanitaria. Guayaquil.
- Arenal, C. (2019). *Investigación y recogida de información de mercados*. España: La Rioja.
- Baraza, X., Castejón, E., & Guardino, X. (2014). *Higiene Industrial*. Barcelona: UOC.
- Benavides, & García. (2000). *Salud Laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Barcelona: Masson.
- Boada Grau & Fiscapal Cusí. (2012). *Salud y trabajo. Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales*. Barcelona: UOC.
- Boada Grau, J., & Ficapal Cusí, P. (2012). *Salud y trabajo. Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales*. Barcelona: UOC.
- Boada Gray & Ficapal Cusí. (2012). *Salud y trabajo. Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales*. Barcelona: UOC.
- Bocanument, G., Norby, P., & Bahamón, B. (2003). *Naturaleza, origen, clasificación y evaluación de los factores de riesgo psicosociales del trabajo*. Colombia: Universidad de Antioquia Facultad Nacional de Salud Public.
- Bustos Villar, E. (2004). *¿Es posible evitar el estrés?. Mtivos y estrategias para pasar de lo urgenteb a lo importante*. (Sb, Ed.) Buenos Aires.
- Cabaleiro Portela, V. (2010). *Prevención de riesgos laborales*. España: Vigo.
- Caldas Blanco, M. E. (2018). *Prevención de riesgos laboralers en el sector docente*. España: Solana e hijos A.G S.A.U.
- Castillo Martínez, J. A. (2010). *Ergonomía fundamentos para el desarrollo de soluciones ergonómicas*. Colombia: Universidad del Rosario.
- Chiang, M., Martín, M., & Núñez Partido, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: R.B. Servicios Editoriales, S.L.

- Chinchilla Sibaja, R. (2002). *Salud y Seguridad en el trabajo*. Universidad Estatal a Distancia.
- Codigo del Trabajo. (2012). *Congreso Nacional*. Quito.
- Collado, A., & Facheli, S. (2018). *a competencia de trabajo en equipo: una experiencia de implementación y evaluación en un contexto universitario*. España: REIRE .
- Comité Andino de Autoridades en Seguridad y Salud , e. (2004). *Resolución 584-Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el trabajo*. Guayaquil.
- Constitución de la República del Ecuador. (2018). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito.
- Cortés Díaz, J. (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales*. Madrid: Tébar.
- Costitución de la República del Ecuador, . (2016). *Crea Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria*. Quito.
- Creus, A., & Mangosio, J. (2011). *Seguridad e higiene en el trabajo: un enfoque integral*. Buenos Aires: Alfaomega.
- Decisión 584. (2008). *Reglamento del instructivo andino de seguridad y salud en el trabajo*. Peru.
- Demografía de Guayaquil. (2020). *Gobierno del Guayas*.
- Domínguez Galve, D. L., Rodríguez Rodríguez, A., Guillen Morales, F. H., Villavreses Macias, M. N., Terán García, M. P., Guadamud Vera, J. G., & Castro Mero, J. L. (2018). *Seguridad e higiene del trabajo aplicado a la construcción*. Alicante: Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
- El Congreso Nacional. (2015). *Ley Orgánica de Salud*. Quito.
- El-Sahili, L., & Rosas, F. (2019). *Introducción a la Psicología: Nuevos modelos integracionistas y científicistas*. Mexico: Federación Mexicana de Psicología A.C.
- Gobierno de Canarias. (2018). *¿Qué es la Formación Profesional?* NA: NA. Obtenido de Obtenido de [https://www.gobiernodecanarias.org/educacion/web/formacion\\_profesional/informacion/que\\_es.html](https://www.gobiernodecanarias.org/educacion/web/formacion_profesional/informacion/que_es.html)
- Gonzáles Acebo, J. C., & Perez Aroca, R. (2015). *Formación y orientación laboral*. MADrid: Parainfo.
- González García, M. J. (2006). *Habilidades directivas*. España: Innovación y cualificación.
- González, Hidalgo, Salazar, & Preciado. (2009). *Instrumento para medir la calidad de vida en el trabajo CVT-GOHISALO, Manual para su aplicación e interpretación*. México: Ediciones de la noche.

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Holmes, T., & Rahe, R. (1967). *The Social Readjustment Rating Scale*. *Journal of Psychosomatic Research*.
- Instituto de Seguridad del Trabajo. (NA de NA de 2017). *Factores Psicosociales en el Trabajo*. Obtenido de NA: <http://www.ist.cl/riesgos-psicosociales-2>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2016). *Reglamento del seguro general de riesgos del trabajo*. Guayaquil.
- Lavarello Salinas, J. (2017). Riesgos Psicosociales en trabajadores de una empresa de transporte de Santiago de Chile. *Revista de Salud Pública*.
- Llanes, J., Castro, M. E., & Margain, N. (2003). *¿Qué puedo hacer por la prevención yo, como maestro?. Modelo preventivo de riesgos psicosociales*. México: Pax México.
- llaneza Álvarez, F. (2003). *Ergonomía y psicología aplicada*. España: Lex Nova.
- Llerena, O. (2015). *El proceso de formación profesional desde un punto de vista complejo e histórico cultural*. NA: NA.
- Luna Rosauero, F. (2011). *Prevención de riesgos laborales*. España.
- Mangosio, J. E. (2008). *Higiene y seguridad en el trabajo*. Buenos Aires: Catan.
- Mariano León, J. A., Topa Cantisano, G., & García Ael, C. (2019). *Psicosociología Aplicada a la Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: SANZ Y TORRES, S. L.
- Marín Blandón & Pico Merchán. (2004). *Fundamentos en salud ocupacional*. Colombia: Universidad de Caldas.
- Marín Blandón, M. A., & Pico Merchán, M. E. (2004). *Fundamentos en salud ocupacional*. Colombia: Universidad de Caldas.
- Márquez Gómez, M., & Zambrano Suárez, J. (2013). Evaluación de los Riesgos Psicosociales. *Ingeniería INdustrial. Actualidad y nuevas tendencias*, 39-48.
- Mazariegos, A. (2020). *La evaluación del desempeño: pasado, presente y futuro*. Obtenido de [//www.glocalthinking.com/la-evaluacion-del-desempeno-pasado-presente-y-futuro](http://www.glocalthinking.com/la-evaluacion-del-desempeno-pasado-presente-y-futuro)
- Menendez Díez, F., Fernández Zapico, F., LLaneza Álvarez, F. J., Vázquez González, I., Rodríguez Getino, J. A., & Espeso Expósito, M. (2007). *Formación superior en prevención de riesgos laborales*. España: Lex Nova.
- Menendez Díez, F., Fernández Zapico, F., LLaneza Álvarez, F. J., Vázquez González, I., Rodríguez Getino, J., & Espeso Expósito, M. (2007). *Formación superior en prevención de riesgos laborales*. España: Lex Nova.

- Montes Paños, E. (2002). *Tratado de seguridad e higiene*. Madrid: UPCO.
- Moreno Jiménez & Báez León. (2010). *Factores y riesgos*. Madrid.
- Moreno Jiménez, B., & Báez Lón, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid.
- Moriano León, J., Topa Cantisano, G., & García Ael , C. (2019). *Psicosociología Aplicada a la Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: UNED.
- Motowidlo, S. (2003). *Psicología industrial y organizacional*. Nueva York.
- Nieto Morales, C. (2014). *Los efectos del trabajo con personas dependientes institucionalizadas*. Sevilla, España: Dykinson.
- Oblitas Guadalupe, L., & Becoña Iglesias, E. (2000). *Psicología de la salud*. México: Plaza y Valdés, S.A. de C.V.
- Organización Internacional del Trabajo. (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra: OIT.
- Parada, J. (2018). *Estrategias gerenciales para el reconocimiento del desempeño laboral docente*. Venezuela: Mundo Fesc.
- Picó Amador, J. (2007). *Seguridad e higiene en el trabajo*. Madrid: Tebar.
- Rivera, R. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de Lima, 2016*. Repositorio de la Universidad César Vallejo.: (Tesis de Maestría).
- Robledo Fernando, H. (2015). *Diagnóstico integral de las condiciones de trabajo y salud*. Colombia: ECOE.
- Roozeboom, M. B., Houtman, I., & Van den Bossche, S. (2008). *Monitoring Psychosocial Risks*. Nottingham: S.Leka & T. Cox.
- Rosales, G., Rodal, A., Chumbi, V., & Buñay, R. (2017). *Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador*. Cuenca: Revista Electrónica Educare.
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., & Cañedo, R. (2009). *Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral*. ACIMED.
- SGS del Ecuador S.A. (2018). *Certificación*. Guayaquil.
- Toala, S., Álvarez, D., Osejos, J., Quiñonez, M., Osejos, A., Caicedo, C., & Soledispa, S. (2017). *Modelo de gestión organizacional para el fortalecimiento del desempeño profesional en servidores públicos*. Estados Unidos: 3Ciencias.
- Trujillo Mejía, R. F. (2014). *Seguridad ocupacional* (Sexta ed.). Colombia: Ecoe.

Vera, W., & Lavid, J. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de la agencia sur de Guayaquil, Arca Ecuador S.A.* . Guayaquil: NA.

Vicente Pérez, Á. J. (2005). *Prevención de riesgos laborales*. Madrid: ESIC.

Wanderley Codoy. (2007). *Salud mental y trabajo*. México: Plaza y Valdés, S.A. de C.V.

World Health organization. (2004). *Occupational ergonomic Stressors attributable*.



## Apéndices

## Apéndice A. Encuesta para la identificación de factores de riesgos psicosociales

ENCUESTA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES									
Elaborado por: GUILLERMO BOCANUMENT ZULUAGA Y NORBY PIEDAD BERJÁN BAHAMÓN									
GENERO		F	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>	EDAD	<input type="checkbox"/>		
ÁREA 1: CONTENIDO DE LA TAREA									
FRECUENCIA		CASI SIEMPRE	1	LA GRAN MAYORIA	2	ALGUNAS VECES	3	CASI NUNCA	4
1	¿Su trabajo implica diversidad de tareas?	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
2	¿Tiene posibilidad de tomar decisiones relacionadas con la manera de hacer su trabajo?	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
3	¿Las tareas que Ud. Hace son muy difíciles?	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
4	¿Sus funciones son suficientemente claras?	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
5	¿Las tareas que Ud. Realiza están acuerdo con sus habilidades y destrezas?	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
6	¿Se siente satisfecho (a) con las tareas propias de su trabajo?	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
7	¿El tiempo disponible de trabajo es suficiente para alcanzar a realizar sus tareas?	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
SUBTOTAL ÁREA 1		0	+	0	+	0	+	0	= 0
ÁREA 2: RELACIONES HUMANAS									
FRECUENCIA		CASI SIEMPRE	1	LA GRAN MAYORIA	2	ALGUNAS VECES	3	CASI NUNCA	4
8	¿Puede hablar sin dificultad con sus Jefes?	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
9	¿Sus Jefes son amables y cordiales al hablar con Ud.?	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
10	¿Trabaja Ud. Solo?	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
11	¿Cuándo lo supervisan lo hacen de manera positiva?	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
12	¿Las relaciones con sus compañeros son de cooperación mutua?	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
13	¿En general se entiende bien con sus compañeros de trabajo?	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
SUBTOTAL ÁREA 2		0	+	0	+	0	+	0	= 0
ÁREA 3: ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO									
FRECUENCIA		CASI SIEMPRE	1	LA GRAN MAYORIA	2	ALGUNAS VECES	3	CASI NUNCA	4
14	¿La jornada de trabajo es prolongada?	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
15	¿Durante la jornada de trabajo hay al menos dos descansos reglamentarios?	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
16	¿Durante turno puede tomar periodos de descanso cortos así no estén reglamentados?	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
17	¿Debe trabajar a un ritmo muy rápido?	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
18	¿Durante la jornada de trabajo hay amenos dos descansos reglamentarios?	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
19	¿Durante turno puede tomar periodos de descanso cortos así no estén reglamentados?	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
20	¿Puede doblar turno?	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
21	¿Puede descansar los fines de semana?	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
22	¿Debe trabajar a un ritmo muy rápido?	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
SUBTOTAL ÁREA 3		0	+	0	+	0	+	0	= 0



ÁREA 5: ALTERACIONES FÍSICAS Y PSÍQUICAS ASOCIADAS A SITUACIONES ESTRESANTES DERIVADAS DEL TRABAJO								
		FRECUENCIA						
		CASI SIEMPRE	LA GRAN MAYORIA	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA			
Cuando tiene Ud. Problemas en el trabajo...								
47	¿Le duele la cabeza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	FISIOLÓGICAS	
48	¿Siente mareos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
49	¿Siente ganas de vomitar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
50	¿Siente gastritis?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
51	¿Le da diarrea?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
52	¿Le da estreñimiento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
53	¿Le duele la espalda?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
54	¿Siente cansancio muscular?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
55	¿Le tiemblan las manos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
56	¿Le sudan las manos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
57	¿Siente palpitaciones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
58	¿Siente rasquiña o picazón en la piel?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
59	¿Se le brota la piel?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
60	¿Le dan muchos deseos de dormir?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
61	¿Duerme mal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
62	¿Le da mucho apetito?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
63	¿Se le quita el apetito?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
SUBTOTAL		0	+	0	+	0	=	0
64	¿Se le olvida hacer las cosas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	CONGNOSCITIVAS	
65	¿No puede concentrarse en el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
SUBTOTAL		0	+	0	+	0	=	0
66	¿Siente inseguridad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	EMOCIONALES	
67	¿Siente temor pero no sabe a qué?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
68	¿Se siente incapaz para solucionar sus problemas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
69	¿Se vuelve agresivo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
70	¿Se irrita o enoja con facilidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
71	¿Se desespera?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
72	¿Siente Tristeza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
73	¿Se siente amenazado por algo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
74	¿Se siente frustrado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
75	¿Siente deseos de llorar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
76	¿Se deprime?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
77	¿Siente que su actividad sexual le disminuye?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
SUBTOTAL		0	+	0	+	0	=	0
78	¿No puede hacer las cosas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	COMPORTAMENTALES	
79	¿Se ausenta del trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
80	¿No se puede estar quieto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
81	¿Tiene dificultades para comunicarse con los demás?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
82	¿Fuma mucho?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
83	¿Consume bebidas alcohólicas en exceso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
84	¿Consume medicamentos para tranquilizarse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
85	¿Se accidenta con frecuencia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
SUBTOTAL		0	+	0	+	0	=	0
SUBTOTAL ÁREA 5		0	+	0	+	0	=	0
TOTAL							=	0

## Apéndice B. Tabla de puntuación e intervención

Elaborado por: GUILLERMO BOCANUMENT ZULUAGA Y NORBY PIEDAD BERJÁN BAHAMÓN

AREAS	GRADO DE PELIGROSIDAD		
	BAJO	MEDIO	ALTO
<b>1</b>	7 a 14	15 a 21	22 a 28
<b>2</b>	6 a 11	12 a 17	18 a 24
<b>3</b>	9 a 17	18 a 26	27 a 36
<b>4</b>	24 a 47	48 a 71	72 a 96
<b>5</b>	39 a 77	78 a 116	117 a 156

AREA 5	GRADO DE PELIGROSIDAD		
	BAJO	MEDIO	ALTO
<b>Fisiológicas (47 - 63)</b>	17 a 33	34 a 50	51 a 68
<b>Cognoscitivas (64 - 65)</b>	1 a 3	4 a 5	6 a 8
<b>Emocionales (66 - 77)</b>	12 a 24	25 a 35	36 a 48
<b>Comportamentales (78 - 85)</b>	8 a 15	16 a 23	24 a 32

RADO DE PELIGROSIDAD GLOBAL	PUNTAJES
<b>BAJO</b>	85 a 169
<b>MEDIO</b>	170 a 254
<b>ALTO</b>	255 a 340

GRADO DE PELIGROSIDAD GLOBAL	INTERVENCIÓN
<b>BAJO</b>	Los factores de riesgo psicosocial demandan <b>ATENCIÓN PROGRESIVA Y VIGILANCIA</b>
<b>MEDIO</b>	Los factores de riesgo psicosocial exigen <b>ATENCIÓN URGENTE O LO ANTES POSIBLE</b>
<b>ALTO</b>	Los factores de riesgo psicosociales exigen <b>CORRECCIÓN INMEDIATA</b>











## Apéndice K. Encuesta para medir el desempeño laboral

Encuesta para medir el desempeño laboral					
<b>Datos sociodemográficos</b>					
<b>Género</b>		<b>Estado Civil</b>			
Masculino [ ]		Soltero [ ]			
Femenino [ ]		Casado/Unión libre [ ]			
		Separado/Divorciado [ ]			
		Viudo [ ]			
<b>Edad</b>					
De 18a 30 años [ ]					
De 31 a 40 años [ ]					
De 41 a 50 años [ ]					
Más de 50 años [ ]					
PREGUNTA		Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>Asistencia y puntualidad</b>					
1. Si se ausenta de sus labores, es por una causa justificada.					
2. Cumple con los horarios de alimentación establecidos.					
3. Cumple con el horario establecido para el ingreso de sus labores.					
4. Se presenta puntual a las reuniones de la institución					
5. La exactitud con realiza sus labores se considera satisfactorio.					
6. Corrige oportunamente los errores con la finalidad de solucionarlo.					
7. Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo.					
8. Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones.					
<b>Trabajo bajo presión</b>					
9. Esta dispuesto a trabajar días festivos y fines de semana para alcanzar los objetivos de su puesto.					
10. Se queja cuando tiene mucho trabajo pendiente					
11. Cuando el trabajo por realizar es excesivo, pide ayuda para poder cumplir con él					
12. Se adapta con facilidad al ritmo de trabajo cuando este es bastante agitado.					
13. Asiste a su trabajo luego de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo					
14. Entrega su trabajo según la fecha indicada.					
15. Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante.					
16. Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados					
<b>Respeto y responsabilidad</b>					
17. Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato					
18. Cumple con las políticas internas de la institución.					
19. Demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros.					

20. Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la institución.				
21. Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la institución				
<b>Calidad en el trabajo</b>				
22. El servicio que brinda, cumple los procesos establecidos por la de trabajo previamente establecido				
23. Cuando trabaja horas extras, respeta los horarios que les establecieron				
<b>Trabajo en equipo</b>				
24. Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo.				
25. Antepone el beneficio del grupo al individual				
26. Manifiesta identificación con su grupo de trabajo.				
27. Comparte sus conocimientos y experiencias con los nuevos integrantes de la institución				
28. Cooperar con sus compañeros en los que sea necesario, aunque no esté dentro de sus funciones				
<b>Productividad</b>				
29. Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la institución.				
30. Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir las metas asignadas				

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Michelle Adriana Vargas Rosales, con C.C: # 0929830248 autora del trabajo de titulación: *Evaluación de los factores de riesgo psicosociales y su relación con el rendimiento laboral en el área de Dirección Técnica de Registro Sanitario, Notificación Sanitaria Obligatoria y Autorizaciones de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria-planta central, Guayaquil*, previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 12 de marzo de 2021



f. \_\_\_\_\_

Michelle Adriana Vargas Rosales

C.C: 0929830248



## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Evaluación de los factores de riesgo psicosociales y su relación con el rendimiento laboral en el área de Dirección Técnica de Registro Sanitario, Notificación Sanitaria Obligatoria y Autorizaciones de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria-planta central, Guayaquil		
<b>AUTORA:</b>	Vargas Rosales, Michelle Adriana		
<b>REVISORA/TUTOR:</b>	Game Varas, Cinthya Loaiza Cucalón, Ricardo		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Sistema de Posgrado		
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	12 de marzo 2021	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	100
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Sistemas de evaluación de desempeño		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Factores de riesgo psicosocial, rendimiento laboral, analistas técnicos/ Psychosocial risk factors, job performance, technical analysts.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT:</b>	<p>Este proyecto tiene como objetivo evaluar los factores de riesgos psicosociales y su relación con el rendimiento laboral en el área de Dirección Técnica de Registro Sanitario, Notificación Sanitaria Obligatoria y Autorizaciones (DTRSNOYA) de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA) - planta central, Guayaquil, con el propósito de desarrollar un modelo operativo de intervención para el mejoramiento del rendimiento o desempeño laboral en los analistas del área de DTRSNOYA de ARCSA.</p> <p>La metodología que se empleó fue basada en un estudio cuantitativo, que para obtener información se aplicó la encuesta para la Identificación de factores de riesgo psicosociales, evaluando los riesgos a través de 5 áreas (contenido de tarea, relaciones humanas, organización del tiempo de trabajo, gestión personal y alteraciones fisicoquímicas y psíquicas) elaborada por Guillermo Bocanument Zuluaga y Norby Piedad Berjan Bahamon, el estudio se realizó con una muestra probabilista, estratificada a 51 analistas técnicos. Se evidenció en los resultados un nivel Medio de peligrosidad de riesgos psicosociales con 92 %, siendo el género femenino más afectado en todas las áreas estudiadas, seguido del grupo (indistinto del género) entre 25 a 35 años de edad más afectado.</p> <p>Se concluyó que la ARCSA por ser institución pública muchos factores de riesgos psicosociales influirán en los analistas técnicos, sin embargo, no es obstáculo para llevar a cabo con la planificación de actividades que se encuentran medidas por metas establecidas para todos los analistas técnicos del área DTRSNOYA, por ende, el rendimiento o desempeño laboral no es afectado.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTORA:</b>	<b>Teléfono:</b> 042717147/ 0985741021	<b>E-mail:</b> michu_ad@hotmail.com	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> Núñez Lapo, María de los Ángeles		
	<b>Teléfono:</b> +593-9-43804600/ 0997196258		
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec">maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec</a>		



**Presidencia  
de la República  
del Ecuador**



**Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes**



**SENESCYT**  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>	
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>	
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>	