



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MODALIDAD: INFORME DE INVESTIGACIÓN

Título:

**Incidencia de los factores psicosociales en el rendimiento
laboral de los trabajadores de los centros de salud del
distrito Latacunga.**

Informe de Investigación previo a la obtención del título de Magíster en
Administración de Empresas.

Autora:

Granda Vallejo Mercedes Eliana

Tutora:

Dra. Almeida Lara Libia Dolores PhD.

LATACUNGA –ECUADOR

2022


APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de titulación “INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LOS CENTROS DE SALUD DEL DISTRITO LATACUNGA.” presentado por: Granda Vallejo Mercedes Eliana, para optar por el título de Magister en Administración de Empresas.

CERTIFICO:

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal de lectores que se designe.

Latacunga, octubre del 2022.



.....
PhD. Almeida Lara Libia Dolores
C.C. 0501797997

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de titulación: “**INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LOS CENTROS DE SALUD DEL DISTRITO LATACUNGA.**”, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.


Latacunga, noviembre del 2022



Mg. Angelita Elizabeth Romero Poveda
C.C. 0503241119
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Mg. Evelyn Alexandra Tovar Molina
C.C. 0503804593
LECTOR 2



Mg. Angel Alberto Villarroel Maya
C.C. 0602765406
LECTOR 3

DEDICATORIA

A mi familia, especialmente a mi papá que no pudo verme culminar esta meta, pero sé que me acompaña desde el cielo y a mi mamá que siempre está a mi lado brindándome su apoyo.

Mercedes Eliana

AGRADECIMIENTO

A mi familia, a mis padres, mis hermanos y mi novio por su comprensión y apoyo constante y a los docentes que me guiaron en este proceso.

Mercedes Eliana

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Quien suscribe, declara que asume la autoría de los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de titulación.

Latacunga, noviembre del 2022.



Psic. Mercedes Eliana Granda Vallejo
C.C. 0503152860

RENUNCIA DE DERECHOS

Quien suscribe, cede los derechos de autoría intelectual total y/o parcial del presente trabajo de titulación a la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Latacunga, noviembre del 2022.



Psic. Mercedes Eliana Granda Vallejo
C.C. 0503152860

AVAL DEL VEEDOR

Quien suscribe, declara que el presente trabajo de titulación: **“INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LOS CENTROS DE SALUD DEL DISTRITO LATACUNGA”**, contiene las correcciones a las observaciones realizadas por los lectores en sesión científica del tribunal.

Latacunga, noviembre del 2022



Mg. Angelita Elizabeth Romero Poveda

C.C. 0503241119

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO: INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LOS CENTROS DE SALUD DEL DISTRITO LATACUNGA.

AUTOR: Granda Vallejo Mercedes Eliana

TUTORA: Dra. Almeida Lara Libia Dolores PhD.

RESUMEN

El presente trabajo estudia los factores psicosociales y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores en los centros de salud del distrito Latacunga. La metodología aplicada fue una investigación descriptiva con datos reales de los centros de salud, sin manipulación, identificando la situación actual de todos sus departamentos; la modalidad aplicada fue documental y científica con un enfoque cuantitativo.

La medición de las variables de esta investigación está enfocada a la determinación de la incidencia de los factores psicosociales en el rendimiento laboral, y se aplicó el cuestionario establecido por el Ministerio de Trabajo y aplicado a 201 trabajadores mediante un rastreo aleatorio simple. Dentro de los factores de riesgo psicosocial que inciden de manera significativa y negativa sobre el rendimiento laboral se menciona carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, margen de acción y control, soporte y apoyo, acoso laboral, adicción al trabajo y doble presencia (laboral – familiar).

Conforme a los resultados obtenidos, que evidenciaron riesgo medio con consecuencias a mediano plazo se propone un plan de actividades o estrategias preventivas y correctivas en los centros de salud del distrito de Latacunga, para minimizar o eliminar factores psicosociales que afectan al rendimiento laboral, mejorando así el bienestar laboral y social de cada trabajador. El plan de mejora para mitigar los riesgos se lo realizará con el seguimiento correspondiente de la psicóloga y el departamento de talento humano, y con el compromiso de brindar las facilidades correspondientes por parte de la Dirección del Distrito de Latacunga.

PALABRAS CLAVE: Factores psicosociales, centro de salud, riesgos psicosociales, estrés laboral.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TITLE: INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LOS CENTROS DE SALUD DEL DISTRITO LATACUNGA.

AUTHOR: Granda Vallejo Mercedes Eliana
TUTOR: Dra. Almeida Lara Libia Dolores PhD.

ABSTRACT

The present research, studies the psychosocial factors and their incidence in workers labor performance in health centers of the Latacunga district. The methodology applied was a descriptive research with real data from the health centers, without manipulation, identifying the current situation of all its departments; the modality applied was documentary and scientific with a qualitative and quantitative approach.

The measurement of the variables of this research is focused on the determination of the incidence of psychosocial factors on work performance, and the questionnaire established by the Ministry of Labor and applied to 201 workers through a simple random tracking was applied. Among the psychosocial risk factors that have a significant and negative impact on work performance can be mentioned: workload and pace of work, development of competencies, margin of action and control, and support, harassment at work, addiction to work and double presence (work - family).

According to the results obtained, a plan of activities or preventive and corrective strategies is proposed in the health centers of the district of Latacunga, to minimize or eliminate psychosocial factors that affect work performance, thus improving the work and social well-being of each worker. The proposed plan to mitigate the risks will be carried out with the corresponding follow-up by the psychologist and the human talent department, with the commitment to provide the corresponding facilities by the Latacunga District Management.

KEY WORDS: Psychosocial factors, health center, psychosocial risks, work stress.

Ximena del Rocío López Meneses con cédula de ciudadanía número: 0502229255, Licenciada en Ciencias de la Educación Especialidad Inglés, con número de registro de la SENESCYT 1020-03-337151, CERTIFICO haber revisado y aprobado la traducción al idioma inglés del resumen del trabajo de investigación con el título: Incidencia de los factores psicosociales en el rendimiento laboral de los trabajadores de los centros de salud del distrito Latacunga de: Granda Vallejo Mercedes Eliana, aspirante a Magíster en Administración de Empresas.

Latacunga, 24 agosto del 2022


Lcda. Ximena del Rocío López Meneses MSc.
ID. 050222925-5

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
APROBACIÓN TRIBUNAL.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA	vi
RENUNCIA DE DERECHOS.....	vii
AVAL DEL VEEDOR.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1	Antecedentes	5
1.2	Fundamentación epistemológica.....	7
1.2.1	FACTORES PSICOSOCIALES	7
1.2.2	EMOCIONES.....	8
1.2.2.1	CLASIFICACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES.....	9
1.2.3	CENTROS DE SALUD	10
1.2.3.1	ADMINISTRACIÓN	11
1.2.3.2	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	11
1.2.3.3	PROCESOS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	12
1.2.3.4	CLIMA LABORAL.....	14
1.2.3.5	DESEMPEÑO LABORAL	15
1.3	Fundamentación del estado del arte.	16
1.4	Conclusiones Capítulo I.....	20

CAPÍTULO II. PROPUESTA

2.1	Título de la propuesta.....	21
2.2	Objetivos	21
2.3	Justificación	21
2.4	Desarrollo de la propuesta.....	24
2.4.1	Situación actual de los centros de Salud.....	24
2.4.2	Explicación de la propuesta.....	25
2.4.2.1	FASE I: Aplicación de cuestionario.	25
2.4.2.2	FASE II: Medidas Preventivas	30
2.5	Conclusiones Capítulo II.-	43

CAPÍTULO III. VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

3.1.	Evaluación de expertos.	44
3.1.1	Selección del evaluador.....	44
3.1.2	Metodología.....	45
3.2	Evaluación de usuarios.....	46
3.3	Conclusiones del III capítulo	46
CONCLUSIONES GENERALES		47
RECOMENDACIONES		48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		49
ANEXOS		53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tareas de Investigación.....	3
Tabla 2. Etapas de Investigación.....	3
Tabla 3. Plan de mejora para mitigar los riesgos psicosociales.	23
Tabla 4. Centros de Salud de Latacunga	24
Tabla 5. Factores psicosociales	26
Tabla 6. Resultados individuales y globales.	28
Tabla 7. Factores psicosociales y sus efectos.....	31
Tabla 8. Actividades preventivas para los Accidentes laborales	32
Tabla 9. Actividades preventivas para el estrés laboral	34
Tabla 10. Actividades preventivas para el mal clima laboral	37
Tabla 11. Actividades preventivas para la inseguridad.....	38
Tabla 12. Actividades preventivas para el acoso laboral	39
Tabla 13. Actividades preventivas para el presentismo	40
Tabla 14. Actividades preventivas para el Desequilibrio vida personal - laboral	41
Tabla 15. Evaluadores expertos de la propuesta.	45
Tabla 16. Componentes a evaluar	45
Tabla 17. Resultados de los evaluadores.....	46

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Diagrama de propuesta.....	25
Gráfico 2. Resultados del cuestionario.....	30
Gráfico 3. Resultados global del cuestionario.....	30

INTRODUCCIÓN

La línea de investigación aplicada para el tema “INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LOS CENTROS DE SALUD DEL DISTRITO LATACUNGA” es la Gestión de la calidad y seguridad laboral: Gestión de recursos humanos; enfocado en los trabajadores de los centros de Salud de la ciudad de Latacunga, considerando el Plan de desarrollo “Toda una Vida” y así garantizar una buena salud laboral, a fin de prevenir posibles enfermedades y otros trastornos por el inadecuado clima de trabajo.

Estos factores psicosociales son perjudiciales y provocan respuestas de estrés que a largo plazo pueden afectar negativamente a la salud ocasionando, entre otros, daño musculoesquelético, disminuyendo la productividad del personal. (Ballester y García, 2017)

La importancia de evaluar los riesgos psicosociales, está relacionada con afectaciones prolongadas en los trabajadores si estos no son controlados adecuadamente, debido a que están expuestos a riesgos psicosociales, tales como sobrecarga de trabajo, tareas repetitivas o tareas de muy corta duración, exceso de carga mental, entre otros; dando como resultado a que los trabajadores tengan porcentajes de respuestas de sintomatología psicósomática más elevados. (Mero et al., 2019)

En América Latina, países como Chile, Colombia, Perú, y Ecuador, han normado los procedimientos preventivos y correctivos, en el trato de los factores psicosociales, convirtiendo de esta manera a la Seguridad y Salud en el Trabajo en un asunto de mayor trascendencia. (Osmany et al., 2019)

En los centros de salud, la calidad de vida en el trabajo y la productividad se correlacionan positivamente, en concordancia, se ha vinculado al estrés con el deterioro de la salud; esta relación con el tiempo genera ausentismo laboral, ocasionando una disminución en la disponibilidad de personal en la atención de los pacientes.

Es así que la dinámica de los centros de salud o cualquier establecimiento, es asegurar las condiciones internas y externas óptimas necesarias, que permitan precautelar la salud mental y física de los trabajadores; orientando las acciones para disminuir el estrés laboral y mitigar la problemática que surge desde la presión en el entorno laboral.

En el planteamiento del problema, los riesgos psicosociales en los Centros de Salud son un problema de carácter social, debido a que está involucrado el personal que presta servicio a la comunidad, mediante la atención médica, farmacia, servicio de laboratorio; todo esto incide en el desempeño y clima laboral.

En los centros de Salud del distrito Latacunga, se ha evidenciado cómo estos factores psicosociales inciden de forma negativa en las diferentes áreas de trabajo, quienes por la presión laboral y el escaso apoyo se ven obligados a desistir de las labores o en algunos casos, muchos padecen de enfermedades, afectando la atención a la ciudadanía.

Una vez obtenida información de las condiciones de los centros de Salud del distrito Latacunga, se determinó que la **formulación del problema** se basa en el análisis de la incidencia de los factores psicosociales en los centros de salud, dando así la siguiente interrogante: ¿Los factores psicosociales inciden en el rendimiento laboral de los trabajadores de los centros de salud del distrito Latacunga?

En la presente investigación se estableció como **objetivo general:** determinar la incidencia de los factores psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores de los centros de salud del distrito Latacunga en el año 2022.

Este objetivo se puede alcanzar con el desarrollo de los siguientes **objetivos específicos:** Realizar la fundamentación teórica, referente a Factores psicosociales presentes en los centros de salud; Aplicar el cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales como instrumento para la identificación de los riesgos psicosociales presentes en los trabajadores de los centros de Salud; Diseñar un programa de prevención de riesgos psicosociales identificados, para mejorar el desempeño laboral.

Tabla 1. Tareas de Investigación

Objetivos Específicos	Actividad
1. Objetivo específico 1: Realizar la fundamentación teórica, referente a Factores psicosociales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Investigar, todos los fundamentos teóricos sobre el tema de investigación. 2. Identificar antecedentes investigativos referentes al tema de investigación.
2. Objetivo específico 2: Aplicar el cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales, como instrumento para la identificación de los riesgos psicosociales presentes en los trabajadores de los Centros de Salud.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los centros de Salud. 2. Evaluar los riesgos psicosociales de los centros de salud. 3. Aplicación del cuestionario.
3. Objetivo específico 3: Diseñar un programa de prevención de riesgos psicosociales identificados, para mejorar el desempeño laboral.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de artículos científicos e investigaciones previas para determinar programas de prevención. 2. Análisis de resultados. 3. Establecer la estructura del programa de prevención de riesgos psicosociales

Elaborado por: Eliana Granda

Las etapas de la investigación se describen en la siguiente tabla:

Tabla 2. Etapas de Investigación

Etapas	Descripción
Etapa 1	Identificación de los centros de salud del distrito Latacunga.
Etapa 2	Determinación de las áreas operativas y administrativas de los centros de salud de Latacunga y Lasso.
Etapa 3	Aplicación del cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales, en base al establecido por el Ministerio de trabajo.
Etapa 4	Análisis de resultados.
Etapa 5	Diseño de programa de prevención de riesgos psicosociales.

Elaborado por: Eliana Granda

La **justificación** del tema a investigar se da por la necesidad de identificar, medir y evaluar los factores de riesgo psicosocial existentes en los centros de salud del distrito Latacunga y así establecer medidas preventivas efectivas para mejorar el rendimiento laboral y asegurar el éxito de la gestión de los centros de salud.

En Ecuador el realizar esquemas de trabajo enfocados a la prevención y manejo de los factores psicosociales, es un tema que aún se lo discute y no se lo considera en las áreas de recursos humanos; siendo en la actualidad el trato de los factores psicosociales como un elemento primordial, que ocasionará una mejor gestión dentro de las instituciones públicas de nuestro país.

El resultado de la investigación será el proporcionar soluciones preventivas y correctivas oportunas en los centros de salud del distrito Latacunga, para minimizar o eliminar factores psicosociales que afectan al rendimiento laboral, mejorando así el bienestar laboral y social de cada trabajador.

La **metodología** está basada en una investigación descriptiva, considerando los datos reales de los centros de salud, sin manipulación, identificando la situación actual y todos sus departamentos, la modalidad aplicada fue documental y científica; esto con un enfoque cuantitativo.

Los métodos que se utilizaron en esta investigación son: la bibliográfica donde se revisó artículos científicos, revistas, tesis, y documentos; y, la investigación de campo que nos ayudó a identificar, comprender, observar e interactuar con los trabajadores y pacientes de los centros de salud; los instrumentos aplicados fueron: la observación y el cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales establecido por el Ministerio de Trabajo.

Para la metodología, se desarrollaron las siguientes actividades:

1. Identificar los centros de salud del distrito de Latacunga.
2. Determinar las áreas operativas y administrativas de los centros de salud del distrito de Latacunga.
3. Aplicación del cuestionario, en base al establecido por el Ministerio de Trabajo.
4. Análisis de los resultados.
5. Diseñar un programa de prevención de riesgos psicosociales

CAPÍTULO I. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1 Antecedentes

Para establecer una línea base de investigación se consideraron tesis tanto nacionales como internacionales, en las cuales se han desarrollado temas sobre los factores psicosociales en el rendimiento laboral de diferentes tipos de establecimientos.

Iniciando con la investigación se revisa el trabajo de **García et al. (2018)**. **Titulado: “La incidencia de los factores psicosociales en el clima y productividad laboral: el caso de una entidad financiera peruana”**, en el que se establecen los factores psicosociales presentes en el ámbito laboral, midiendo la incidencia en el clima laboral y productividad, para una entidad financiera peruana, aplicando una investigación teórica de los conceptos vinculados con las variables de riesgos psicosociales, clima laboral y productividad, así como la identificación del nivel de riesgo psicosocial mediante cuestionarios que vienen aplicándose en el Perú en el ámbito Laboral; así como, la encuesta de clima laboral desarrollada a la medida para la empresa.

El aporte de este trabajo en la investigación es el análisis efectuado en una entidad financiera, en donde se determina la relación que existe entre los factores psicosociales y la productividad de una empresa.

Por otro lado, se revisa el trabajo de investigación de **Pullupaxi (2018)**. **Titulado: “Factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral de la coordinación administrativa financiera del servicio de gestión inmobiliaria del sector público año 2016”**, determina la influencia que tienen los factores de riesgos psicosociales en el desempeño laboral de 50 empleados de la Coordinación Administrativa Financiera del Servicio de Gestión Inmobiliaria del Sector Público,

aplicando la psicometría del Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales: Identificación de Situaciones de Riesgo del Instituto Navarro de Salud Laboral, y el desempeño laboral fue evaluado mediante: MRL –EVAL- 01-MODIFICADO; con esto se concluye que el (68%) de los trabajadores y servidores, analizados en la empresa, perciben que no tienen un grado de libertad e independencia para que ellos puedan controlar y organizar su propio trabajo; considerando que no existe la autonomía para tomar decisiones y el trabajo en equipo lo consideran deficiente.

Este antecedente, permite tener una visualización más amplia de las condiciones que tienen los trabajadores al desempeñar sus funciones, señalando que muchas veces no tienen autonomía para la toma de decisiones.

Según **Luzuriaga (2018)** en su tesis “**Evaluación de los factores psicosociales en la Empresa Construcción, Diseño y Montaje S.A. CDMSA**”, se consideró el uso de dos herramientas de medición: una cuantitativa, denominada F-PSICO versión 3.1 del INSSBT y la otra cualitativa, llamada Tarjetas gráficas diagnósticas 4 Cards de PRESTRO, que combinadas dieron como resultado que, los dos factores psicosociales con alta prioridad de atención son: participación/supervisión y demandas psicológicas, las mismas que se han originado por una deficiente participación de los trabajadores en la toma de decisiones y planificación de la empresa, y la exigencia mental que demanda aprender métodos de trabajo y adaptarse rápidamente a situaciones nuevas.

Este antecedente identifica que, para el análisis de los factores psicosociales, en una empresa se pueden aplicar diferentes programas o instrumentos, todo dependerá del enfoque y el alcance que se necesita obtener.

Finalmente, **La Organización Internacional del Trabajo (2020)** en su artículo “**Gestión de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo durante la pandemia de COVID-19**”; señala que si no se evalúan y gestionan adecuadamente, los riesgos psicosociales pueden aumentar los niveles de estrés y provocar problemas de salud física y mental, estas incluyen un estado de ánimo bajo, poca motivación, agotamiento, ansiedad, depresión y pensamientos suicidas, estos riesgos pueden ocasionar diversas reacciones físicas, como problemas digestivos, cambios en el apetito y el peso, reacciones dermatológicas, fatiga, enfermedades

cardiovasculares, trastornos musculoesqueléticos, dolores de cabeza y otros dolores inexplicables, y para mitigar estos factores psicosociales, se propone lo siguiente:

- Integrar las iniciativas de apoyo psicológico en el lugar de trabajo.
- Crear un sistema de compañeros de trabajo para controlar el estrés y el agotamiento y proporcionar apoyo psicológico.
- Prestar atención a los trabajadores con problemas de salud mental y discapacidad psicosocial preexistente que pueden ser menos capaces de hacer frente a este período y pueden necesitar más apoyo.
- Proponer técnicas de reducción del estrés y de autorrelajación.
- Informar tanto al personal directivo como a los trabajadores sobre la forma en que pueden acceder a los servicios de salud mental y apoyo psicosocial y a los programas de asesoramiento, y facilitar el acceso a esos servicios, incluidos los programas de asistencia al trabajador.
- Mantener la confidencialidad de los servicios prestados a título individual a los trabajadores.

Este antecedente investigativo, aporta como una base de investigación sobre los resultados que se tienen al no contar con una buena identificación de los factores psicosociales, que afectan al personal de una empresa, los mismos que están asociados a la pandemia, lo que ha ocasionado que los trabajadores, tengan ánimo bajo, poca motivación, agotamiento, ansiedad, depresión y pensamientos suicidas; esto se puede contrastar mediante medidas preventivas.

1.2 Fundamentación epistemológica.

1.2.1 FACTORES PSICOSOCIALES

Los factores psicosociales son aquellas condiciones presentes en unas situaciones de trabajo, relacionadas con la empresa, el contenido y la realización del trabajo, susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud física, psíquica o social; siendo estos los problemas que más dificultades generan en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo, debido a las consecuencias que provocan, tanto a los trabajadores como a las instituciones. Los efectos negativos de los riesgos psicosociales se reflejan en un rendimiento inadecuado, una disminución de su productividad, un aumento del ausentismo, un incremento en los índices de

accidentalidad, lesividad y/o aparición de enfermedades ocupacionales, lo que genera un significativo aumento de los costos directos e indirectos, disminuyendo la rentabilidad. (Duarte et al., 2019).

Los riesgos psicosociales se constituyen por la interacción de percepciones y experiencias, aspectos personales individuales y condiciones de trabajo, influidos además por situaciones económicas, políticas, sociales y culturales; esto da como resultado riesgos predominantes en el sector de servicios, que se determinan por nuevas formas de trabajo, tecnología y formas de organización; en la mayoría de los países, el costo total de los accidentes y las enfermedades relativas al ambiente laboral, considerando los asociados con el estrés, es muy alto. (Pinos, 2017)

Los factores de riesgo psicosociales están relacionados a las condiciones presentes en situaciones laborales y que se relacionan directamente con la empresa, y las funciones que ejecutan los trabajadores; estos factores comprenden aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica influyen en la salud y el desempeño de las personas. (Rivera, 2018)

1.2.2 EMOCIONES

Las emociones son fundamentales para la supervivencia y se controlan en el sistema límbico, también denominado cerebro medio, emocional o mamífero, que pueden ser controladas ya que el sistema límbico y el neocórtex trabajan conjuntamente. (Benavidez y Flores, 2019)

Las emociones son reacciones psicofisiológicas que representan modos de adaptación a ciertos estímulos del individuo cuando percibe un objeto, persona, lugar, suceso o recuerdo importante; todo esto ocurre en 125 milésimas de segundos, es decir en medio parpadeo de ojo, y nos preparan para una reacción. (Marilina, 2017).

Los autores Gómez y Calleja (2016), señalan que las emociones, son un patrón observable específico y limitado de respuestas desencadenadas por la interpretación de una situación u objeto como amenazante para el bienestar y la supervivencia, estas respuestas tanto fisiológicas como expresivas, son producidas por la actividad

neurológica; estas se clasifican en emociones positivas y negativas: las primeras, como la felicidad, generan el acercamiento a la situación incitadora, mientras que las segundas, como la tristeza o la ira, generan alejamiento o evitación.

1.2.2.1 CLASIFICACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES

Los autores Alastruey y Gómez (2017), clasifican a los factores de riesgo psicosocial de la siguiente manera:

- Relacionados con el ambiente físico: temperatura, ruido, vibraciones, etc.
- Relacionados con la organización, contenido del trabajo y la realización de la tarea: sobrecarga cuantitativa o cualitativa de la tarea, pausas y descansos, horario de trabajo, trabajo a turnos y nocturno, funciones y tareas ritmo de trabajo, monotonía, autonomía, carga mental, responsabilidad, desempeño de rol, comunicación en el trabajo, estilo de mando, participación en la toma de decisiones, condiciones de empleo, desarrollo de la carrera profesional.
- Relacionados con las interacciones humanas: las relaciones interpersonales en el trabajo.

En el libro OSALAN (2014) señala, que la clasificación de los factores de riesgos psicosociales puede ser muy diversa y de hecho cada método de evaluación de riesgos psicosociales adopta una diferente ya que existen diversos enfoques teóricos al respecto, teniendo los siguientes:

- Estrés laboral: un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos.
- Síndrome de burnout o desgaste profesional: consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga, que incide negativamente en las tareas laborales.
- Violencia: el uso deliberado de la fuerza física o el poder ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo, que

cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muertes, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.

- Fatiga de los trabajadores derivada de la ordenación del tiempo de trabajo, fundamentalmente trabajos nocturnos y turnicidad: el cansancio que presenta una persona puede resultar incomprensible ante aquéllos que consideran que no tiene motivos para estarlo, ya que su trabajo no requiere grandes esfuerzos físicos.

Como se considera que los riesgos psicosociales afectan los derechos humanos y fundamentales del trabajador, se precisa analizar las cuatro clases de riesgos psicosociales laborales (Camacho & Rocío, 2017) y estos son:

- El estrés: respuesta adaptativa del organismo ante una situación de presión o amenaza externa.
- La violencia en el trabajo: aquellos incidentes en donde las personas son abusadas, amenazadas o asaltadas en circunstancias relacionadas con su trabajo, suponiendo un reto, explícito o implícito, para su seguridad, bienestar y salud.
- El mobbing: un comportamiento antijurídico, pluriofensivo de derechos fundamentales y está conformado por hostigamientos sistemáticos y reiterados de palabra, obra u omisión del empleador o de uno o más trabajadores, o de estos de consuno, contra uno o más trabajadores que atentan contra su dignidad o salud y afectan sus condiciones y oportunidades de empleo u ocupación.
- El acoso sexual: conducta indeseada de carácter sexual presentada en el trabajo que es evaluada por el receptor como ofensiva, que excede sus recursos o que amenaza su bienestar.

1.2.3 CENTROS DE SALUD

Los centros de Salud o Unidades de Salud son instalaciones prestadoras de servicio que se integran en una institución, con funciones y actividades propias que se distinguen y diferencian entre sí; así existen unidades de consulta general y de especialidades, con una serie de servicios adicionales como los de promoción de la salud y de prevención y control de enfermedades, y con atribuciones específicas. (CENAPRECE, 2016)

De acuerdo al Ministerio de Salud del Ecuador (2018), conforme el ACUERDO 5212, señala: Los centros de Salud, están diseñados cerca a la población, facilitan y coordinan el flujo del usuario dentro del Sistema, prestan servicios de promoción de la salud, prevención de enfermedades, recuperación de la salud, rehabilitación y cuidados paliativos; brindando atención de urgencia y emergencia de acuerdo a su capacidad resolutive, garantizan una referencia, derivación, contrareferencia y referencia inversa adecuada, aseguran la continuidad y longitudinalidad de la atención; estos centros de salud se clasifican en: Centro de Salud A, atiende a una población de hasta 10.000 habitantes; Centro de Salud B, atiende a una población de 10.001 a 50.000 habitantes; Centro de Salud C-Materno Infantil y Emergencia, atiende a una población de 25.000 a 50.000 habitantes.

1.2.3.1 ADMINISTRACIÓN

La administración debe entenderse, entonces, como el conjunto de principios y técnicas que configuran una teoría o ciencia o un arte que el hombre aplica en las actividades de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. (Ramírez y Ramírez, 2016).

Hasta la época contemporánea, que se reconoce a la administración como ciencia y se evidencian signos de desarrollo, innovación, gestión, creatividad, competencias, procesos, estrategias que la complementan para optimizar los tiempos y recursos para obtener el mejor beneficio de ellos y alcanzar objetivos. (Acurero y Chumaceiro, 2018).

La administración es una actividad propia de los humanos, todos la practicamos, independientemente de cuál sea nuestra condición de educación escolarizada, no tiene el mismo carácter de la matemática, la biología o la antropología, por cuanto que se puede vivir bien sin ser un asiduo practicante de esas o de otras ciencias, lo que no es así con la administración, puesto que desde que despertamos hasta que volvemos a dormir necesitamos estar optimizando nuestros recursos, empezando por el tiempo, es decir, se necesita administrar siempre, todo. (Torres, 2014)

1.2.3.2 GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

La autora Gaspar (2021), indica que la gestión de talento humano surge en función de administrar de manera eficiente los recursos humanos de las empresas,

conociendo la importancia de cómo la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral de los trabajadores en función de alcanzar los objetivos empresariales; constituyéndose un área interdisciplinaria formada por numerosas dinámicas que alimentan y enriquecen a la organización; así como aplicación e interpretación de pruebas psicológicas y de entrevistas, también de tecnología del aprendizaje, de servicio social, planes de vida y carrera, diseño de los puestos, satisfacción en el trabajo, ausentismo, salarios y gastos sociales, ocio, incentivos, disciplina y actitudes, interpretación de las normas laborales, eficiencia y eficacia, transporte para el personal, responsabilidad a nivel de supervisión, auditoría y otros asuntos diversos.

La gestión del talento humano busca el desarrollo e involucramiento del capital humano, elevando las competencias de cada persona que trabaja en la empresa; la gestión del talento humano permite la comunicación entre los trabajadores y la organización involucrando la empresa con las necesidades y deseos de sus trabajadores con el fin de ayudarlos, respaldarlos y ofrecerles un desarrollo personal capaz de enriquecer la personalidad y motivación de cada trabajador que se constituye en el capital más importante de la empresa, su gente. (Vallejo, 2016).

Según Río et al. (2017), indican que la gestión del talento no solo se focaliza en encontrar al personal más calificado y valioso, sino que también enfatiza la retención del mismo; este proceso implica:

- Buscar, atraer y reclutar recursos humanos con una elevada formación competitiva.
- Proporcionar oportunidades de formación, capacitación y desarrollo personal,
- Establecer procesos para manejar el desempeño,
- Establecer acciones motivacionales: sueldos competitivos, plan de carrera.
- Implantar en la empresa procesos para manejar el desempeño.

1.2.3.3 PROCESOS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La autora Abril (2018), establece el proceso de gestión del talento humano, es implementar, ejecutar, actualizar y gestionar los subsistemas de Gestión del Talento

Humano a través de la administración de los procedimientos estructurados fin de dar cumplimiento a las políticas establecidas, y está compuesta de los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de Planificación de Talento Humano: Levantar perfiles por competencias, estableciendo las responsabilidades de cada cargo, considerando CDH's, educación, formación y experiencia como condiciones requeridas por los ocupantes de cada cargo, para el desempeño efectivo de sus funciones.
- Procedimiento de Admisión de Personas: Reclutar, evaluar, seleccionar y contratar al personal idóneo, que se apegue a los valores, normas y políticas de la organización, transfiriendo el conocimiento necesario para el desempeño efectivo de sus funciones.
- Procedimiento de Evaluación del Desempeño: Evaluar el desempeño de los colaboradores de la organización, en base al cumplimiento de las funciones y responsabilidades descritas en los perfiles de cargos por competencias y a través del establecimiento de parámetros de efectividad, en la consecución de metas y objetivos institucionales.
- Procedimiento de Desarrollo de Personas: Capacitar a los colaboradores de la organización, a fin de promover el mejor desempeño de las actividades y la consecución de objetivos institucionales, estableciendo políticas de desarrollo profesional con la ejecución de planes continuos de capacitación.
- Procedimiento de Mantenimiento de Personas: Identificar los factores psicosociales que pueden influir en la salud física y mental, rendimiento y satisfacción del personal, para promover las condiciones de trabajo necesarias, en orden a lograr un nivel de satisfacción adecuado.
- Procedimiento de Monitoreo de Personas: Desvincular a los colaboradores que cesen en sus funciones dentro de la organización, efectuando las acciones correspondientes en cada departamento involucrado, precautelando su patrimonio y garantizando la seguridad de la información.

Los autores Jara et al. (2018) establecieron que la gestión del talento humano se apoya en procesos fundamentales para el desarrollo de sus operaciones, y se tiene:

- Reclutamiento: proceso de comunicación donde la organización divulga y ofrece oportunidades de trabajo al mercado de recursos humanos.
- Selección: consiste en escoger a los mejores candidatos para la organización.
- Capacitación: proceso sistemático de mejora del comportamiento de las personas para que alcancen los objetivos de la organización.
- Recompensa: retribución, premio o reconocimiento por los servicios de alguien. La recompensa más común es la remuneración.
- Evaluación del desempeño: da a conocer el valor del desempeño de cada individuo, en función de las actividades que desempeña, de los objetivos y resultados que debe lograr, y de su posible desarrollo; es un sistema que sirve para juzgar, estimar, la excelencia de las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al desarrollo de la empresa.

1.2.3.4 CLIMA LABORAL

El clima laboral es de vital importancia dentro de una organización, la estabilidad de los empleados de la misma va a generar mayor productividad y beneficio para la empresa, su gran cohesión y buen enlace de comunicación juega un papel muy importante dentro de las relaciones entre compañeros de trabajo, los empleados deben estar sujetos a buenas condiciones laborales, y de esta manera su desempeño será mayoritario al de aquellos grupos que suelen tener falencias en este aspecto. (Jiménez y Jiménez, 2016).

Los autores Pilligua y Arteaga (2019) definen al clima laboral, como un referente de gran importancia en las organizaciones, que pretenden ser competitivas y que se preocupan por el personal que labora en ellas; estas empresas, intentan lograr un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, buscando incrementar los niveles de productividad, prestando mayor consideración al recurso humano; donde el bienestar en las personas y la motivación que tengan, son los pilares básicos para ser productivos.

La autora Segura (2013), establece que clima laboral plantea la relación entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento de los individuos que trabajan en dicha organización, para lo cual se tiene:

- Es un concepto dinámico: el clima nunca es fijo e idéntico de un momento a otro.
- Es perdurable en el tiempo: A pesar de su carácter dinámico y cambiante, siempre existen factores de la organización que afectan al clima de una forma reconocible.
- Es medible y modificable de forma deliberada: Las variables de las que depende esa resultante llamada clima laboral, son observables y susceptibles de medida y modificación, para prevenir o cambiar estados climáticos no favorables para la organización y para las personas.

1.2.3.5 DESEMPEÑO LABORAL

El desempeño laboral se constituye en un sistema orientado al desarrollo de la efectividad y éxito de las organizaciones, a través de sus dimensiones: desempeño de la tarea siendo el logro de las tareas de acuerdo a los conocimientos que contribuyen a la organización directa o indirectamente; comportamientos contraproducentes, son actos deliberados que se dan de manera voluntaria que son de beneficio para el trabajador y desempeño contextual siendo comportamientos espontáneos e individuales que superan a lo esperado para su puesto, estos son importantes para el logro de los resultados anhelados en las organizaciones. Por lo tanto, el desempeño laboral es una herramienta esencial para el crecimiento de las empresas, ya que este ayuda a establecer estrategias, afinar la eficacia de los colaboradores, es decir proporciona beneficios para la organización que le permitirá realizar una mejora continua, así mismo ser más competitivas. (Bautista et al., 2020)

El desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización; por tal razón existe en la actualidad total interés para los gerentes de recursos humanos los aspectos que permitan no sólo medirlo sino también mejorarlo; siendo el desempeño aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. (Esperanza, et al., 2010)

Los autores Rodríguez y Lechuga (2019), conceptualiza el desempeño como la actuación de las personas cuando estas aplican sus aptitudes, inclinaciones y necesidades en función de los objetivos de la empresa, sitio de estudio, hogar o, en general, la sociedad la que se desenvuelven, con el propósito de obtener un resultado específico.

1.3 Fundamentación del estado del arte.

La Oficina Internacional del Trabajo (OIT, 1984) y la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1984), definieron los riesgos psicosociales como las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador, las consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral; así los factores de riesgo psicosocial son los aspectos del diseño y la gestión del trabajo y sus contextos sociales y organizativos que pueden llegar a causar daño psicológico o físico.

De acuerdo a los autores Vázquez et al. (2021) presentan los registros históricos de trascendencia en el avance del trabajo en materia de los factores de riesgo psicosociales y se tiene:

- 1950. Conformación del Comité de Salud Ocupacional entre la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS); comité de colaboración que funciona en la actualidad.
- 1978. Declaración de Alma-Ata. Fue una conferencia internacional llevada a cabo en la Unión Soviética en relación con la atención primaria a la salud, que deja como antecedente la necesidad de acciones de intervención por parte de todos los gobiernos para promover la salud, propiciando ambientes adecuados en especial vigilancia de la salud ocupacional con el objetivo de que dichas acciones se desplieguen y prosperen.
- 1981. Convenio No. 155. Resultado de este convenio la Organización Internacional del Trabajo enfatizó a los estados miembros establecer políticas a nivel nacional de salud e higiene ocupacional, abordando la necesidad de poner atención al medio físico, infraestructura y respaldo legal para

promover la salud, en donde el objetivo principal es prevenir accidentes y el deterioro de la salud derivados de los centros de trabajo.

- 1985. Convenio de la OIT 161. Se convocó a los estados miembros, para que instauraran servicios de salud ocupacional para los trabajadores en los sectores públicos y privados; en donde los servicios de salud comprometerían la vigilancia de las situaciones latentes, como peligrosas en el entorno laboral, cuidado de la salud de los trabajadores, tomando en cuenta proyectos o acciones de ergonomía e higiene ocupacional, servicios de primeros auxilios, emergencias y rehabilitación.
- 1986. Acuerdo de Ottawa. Es un documento trascendente, creado en la Primera Conferencia Internacional para la Promoción de la Salud de la OMS, en Ottawa, Canadá, es célebre como la primera aportación al concepto de la promoción de la salud. Esto incluye a los centros de trabajo como uno de los escenarios clave para el fomento de la salud ocupacional.
- 1994. Declaración Global de Salud Ocupacional para Todos. En los últimos años del siglo XX, se ha conformado una red de Centros Colaboradores en Salud Ocupacional. Como resultado de este evento en acuerdo de los participantes se concretó que el término “salud ocupacional”, incluye la prevención de accidentes (salud y seguridad), y factores como el estrés psicosocial
- 1996. Estrategia Global sobre Salud Ocupacional para Todos. Se presentó un análisis breve del contexto en salud ocupacional y se recomendaron acciones sobre diez áreas de prioridad, en donde el número tres sobresale haciendo énfasis en la importancia de manejar el entorno laboral para dar paso a beneficios en el estilo de vida de los empleados a modo de impactar de forma positiva en su salud.
- 1997. Declaración de Yakarta sobre la Promoción de la Salud. Se enfatiza acerca de la importancia de la responsabilidad social en la salud, expandiendo la visión hacia los colaboradores para valorar la importancia de la salud, facultando a los individuos y resaltando la valoración de la infraestructura para la salud.

- 1997. Declaración de Luxemburgo sobre la Promoción de la Salud en los Ambientes de Trabajo de la Unión Europea, en ella se reporta el consenso acerca de la definición de Promoción de la Salud en el Ambiente de trabajo (OMS). La Promoción de la Salud en el Ambiente de Trabajo, incluye las mejoras en el centro de trabajo, tanto físico como psicosocial, así como la conciencia personal de los trabajadores respecto a su propia salud (OMS, 2010, p. 11).
- 1998. Memorándum Cardiff OMS en Pequeñas y Medianas Empresas. Enfatiza la importancia de las PyMES en la economía, y destaca la importancia de la Promoción de la Salud en el Ambiente de Trabajo.
- 1998. Resolución 51.12 de la Asamblea Mundial de la Salud. Se hace la petición al director general de la OMS, para que incremente la atención sobre la salud ocupacional y solicite a los estados miembros incorporar promotores de la salud y los servicios necesarios.
- 2002. Declaración de Barcelona sobre el Desarrollo en Europa de buenas prácticas para un espacio de trabajo saludable. Recalca que “no hay salud pública sin una buena salud en el espacio de trabajo”, y propone que el centro de trabajo es el exclusivo y vigoroso determinante social para la salud. Sugiere analizar la importancia del trabajo conjunto de los sectores público y empresarial en la Promoción de la Salud en el Ambiente de Trabajo.
- 2003. Estrategia Global para la Seguridad y Salud Ocupacional. Se hace énfasis en usar un sistema de manejo de salud y seguridad ocupacional desde la perspectiva de mejora continua; se creó un compromiso para tomar en cuenta los factores específicos de género en el contexto de los lineamientos de la salud y seguridad ocupacional
- 2005. Acuerdo de Bangkok para la Promoción de la Salud en un mundo globalizado. Reconoce que las compañías y los grupos de interés como los inversionistas están involucrados directamente a practicar el fomento de la salud en los centros de trabajo. Enfatiza que tanto hombres y mujeres se ven impactados de diferente manera, y estas diferencias simbolizan retos para instaurar espacios de trabajo saludables para ambos géneros.

- 2006. Declaración de Stresa, Italia sobre la Salud de los Trabajadores. Señala que existen evidencias de que la salud de los empleados se encuentra influenciada tanto por los riesgos tradicionales y emergentes de la salud ocupacional, y también por las desigualdades sociales como nivel de empleo, ingreso, género y raza, así como los comportamientos concernientes a la salud y el acceso a ésta. Es por ello, la necesidad de mejorar la salud de los trabajadores requiere un análisis integral que armonice la seguridad y salud ocupacionales con la prevención de las enfermedades, la Promoción de la Salud y la prevención de determinantes psicosociales provenientes de los entornos de trabajo que impactan sobre la salud.
- 2006. Convenio de la OIT No. 187. Delineado acciones que refuercen las convenciones previas, explícitamente se estipula que los estados miembros promuevan iniciativas de salud y seguridad ocupacional en los sistemas de administración, con apego a sistemas de mejora continua en la salud y seguridad ocupacional, reiterando la necesidad de políticas nacionales y promoción de una cultura nacional de prevención en salud y seguridad en cada estado miembro (OMS, 2010).
- 2007. Plan Global de Acción para la Salud de los Trabajadores. De manera paralela, se fue gestando la Promoción de la Salud y la salud ocupacional, aportando objetivos claros y áreas de prioridad para la acción.

En el libro “LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO”, el término «psicosocial» se emplea hoy, de forma general, para referirse a la interacción entre varios factores que provocan perturbaciones en los mecanismos psíquicos y mentales: los factores de riesgo psicosociales en relación con la condición de empleo, la organización de la empresa y su entorno social, las relaciones sociales y laborales con los compañeros de trabajo, los subordinados y la jerarquía, así como con otras instancias: 1) con la empresa u organización pero sin prestar servicios en el lugar de trabajo, 2) los clientes o usuarios del servicio, y 3) personas ajenas a la empresa u organización pero que actúan sobre ellas. (Neffa, 2015)

En 2018, se señala que el origen de los factores psicosociales tiene un trasfondo fundamental en lo social, lo que implica que en términos de prevención primaria es necesaria una atención prioritaria a los procesos de trabajo actuales, el diseño de su

sistema y su organización, sin soslayar los aspectos individuales y afectivos, aunque estos últimos tienen más un rol mediador o moderador. (Universidad Nacional Autónoma de México, 2018)

1.4 Conclusiones Capítulo I

Los factores psicosociales son aquellas condiciones presentes en unas situaciones de trabajo, relacionadas con la empresa, el contenido y la realización del trabajo, susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud.

El desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización; por tal razón existe en la actualidad total interés para los gerentes de recursos humanos los aspectos que permitan no sólo medirlo sino también mejorarlo, y la base es la identificación adecuada de los factores psicosociales.

CAPÍTULO II. PROPUESTA

2.1 Título de la propuesta

Programa de prevención de riesgos psicosociales identificados en los centros de salud del distrito Latacunga, que inciden en el rendimiento laboral de los trabajadores, para mejorar el desempeño laboral.

2.2 Objetivos

- Identificar los factores psicosociales de riesgo presentes en los Centros de Salud del distrito de Latacunga.
- Aplicar el cuestionario, en base al establecido por el Ministerio de Trabajo, para determinar el nivel de los riesgos psicosociales presentes en los Centros de Salud.
- Elaborar actividades para disminuir la presión en exigencias psicológicas, mejorar la estima de los colaboradores y reducir la inseguridad, mejorando el desempeño laboral.

2.3 Justificación

Los centros de Salud de Latacunga, facilitan y coordinan el flujo del usuario dentro del Sistema, prestan servicios de promoción de la salud, prevención de enfermedades, recuperación de la salud, rehabilitación y cuidados paliativos; brindando atención de urgencia y emergencia de acuerdo a su capacidad resolutive, garantizan una referencia, derivación, contra referencia y referencia inversa adecuada, aseguran la continuidad y longitudinalidad de la atención. (CENAPRECE, 2016)

Por lo antes expuesto se ha visto la necesidad de tener una idea clara de los factores que afectan a los trabajadores, poder identificarlos y establecer cómo estos inciden en el rendimiento laboral; estos factores desencadenan en riesgos psicosociales al afectar de manera significativa en la salud y a su vez en el desempeño de los trabajadores.

La identificación, medición y evaluación, son la base para poder establecer medidas preventivas efectivas y así reducir la incidencia de los factores psicosociales en los trabajadores de los Centros de Salud de la ciudad de Latacunga.

Por lo tanto, la propuesta es un programa de prevención, con una serie de actividades las cuales servirán de ayuda para disminuir los riesgos psicosociales, mejorar la estima de los trabajadores y reducir sus inseguridades, mejorando el rendimiento laboral.

PLAN DE MEJORA PARA MITIGAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

El plan de mejora para mitigar riesgos psicosociales se basa en actividades a realizar y los pasos para su implementación se describe en la siguiente tabla:

Tabla 3. Plan de mejora para mitigar los riesgos psicosociales.

OBJETIVO	INDICADOR VERIFICABLE	FUENTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
<p>Fin: Elaborar estrategias para minimizar los riesgos psicosociales en los Centros de Salud.</p>	Elaboración de estrategias para su aplicación en los Centros de Salud, de manera que sean minimizados los riesgos psicosociales y que el personal realice un mejor desempeño laboral.	Estrategias elaboradas y presentadas al Director Distrital	<ul style="list-style-type: none"> ● Talento humano ● Jefaturas ● Psicólogo
<p>Propósito: Utilizar las actividades propuestas para ser aplicadas dentro de los Centros de Salud como un medio de capacitación, aprendizaje y motivación para todo el personal.</p>	Mejor el desempeño laboral del personal de los Centros de Salud	Resultados obtenidos dentro de las evaluaciones de desempeño y cumplimiento de metas del Distrito.	<ul style="list-style-type: none"> ● Talento humano ● Jefaturas ● Psicólogo
Mejorar la calidad de funcionamiento y desempeño laboral de los trabajadores de los Centros de Salud.	Utilización de las estrategias dentro de los Centros de Salud.	Participación de todo el personal en la práctica de las estrategias	<ul style="list-style-type: none"> ● Talento humano ● Jefaturas ● Psicólogo
Proporcionar a los directivos y trabajadores una herramienta eficaz que pueda minimizar los riesgos psicosociales dentro de los Centros de Salud.	Personal motivado y un eficiente ambiente de trabajo	Mayor colaboración y cooperación de todos los trabajadores en el cumplimiento de los objetivos distritales.	<ul style="list-style-type: none"> ● Talento humano ● Jefaturas ● Psicólogo

Elaborado por: Eliana Granda

2.4 Desarrollo de la propuesta

2.4.1 Situación actual de los centros de Salud.

SITUACIÓN

Los centros de Salud del distrito de Latacunga se encuentran distribuidos de la siguiente Manera:

Los centros cuentan con el siguiente personal administrativo y operativo:

Tabla 4. Centros de Salud de Latacunga

NÚMERO	CENTROS DE SALUD	TRABAJADORES
1	LOMA GRANDE	15
2	PALOPO	10
3	JOSE GUANGO BAJO	9
4	MULALÓ	6
5	ALAQUEZ	6
6	BELISARIO QUEVEDO	10
7	SAN BUENAVENTURA	7
8	PATUTAN	10
9	LATACUNGA	80
10	11 DE NOVIEMBRE	10
11	TOACASO	15
12	LASSO	78
13	POALO	8
14	JOSEGUANGO ALTO	7
	TOTAL:	271

Elaborado por: Eliana Granda

En la investigación, se consideró la totalidad de los trabajadores de los centros de salud de Latacunga y Lasso, debido a su ubicación geográfica y porque tienen todas las especialidades y mayor número de trabajadores distribuidos en cada una de estas áreas; es así que el número de personas a las que se les va a aplicar el cuestionario es de 158 personas.

ENFOQUE

La medición de las variables de esta investigación está enfocada a la determinación de la incidencia de los factores psicosociales en el rendimiento laboral, en los centros de salud de Latacunga, para lo cual se aplica el cuestionario establecido por el Ministerio de Trabajo, teniendo el siguiente diagrama de aplicación:

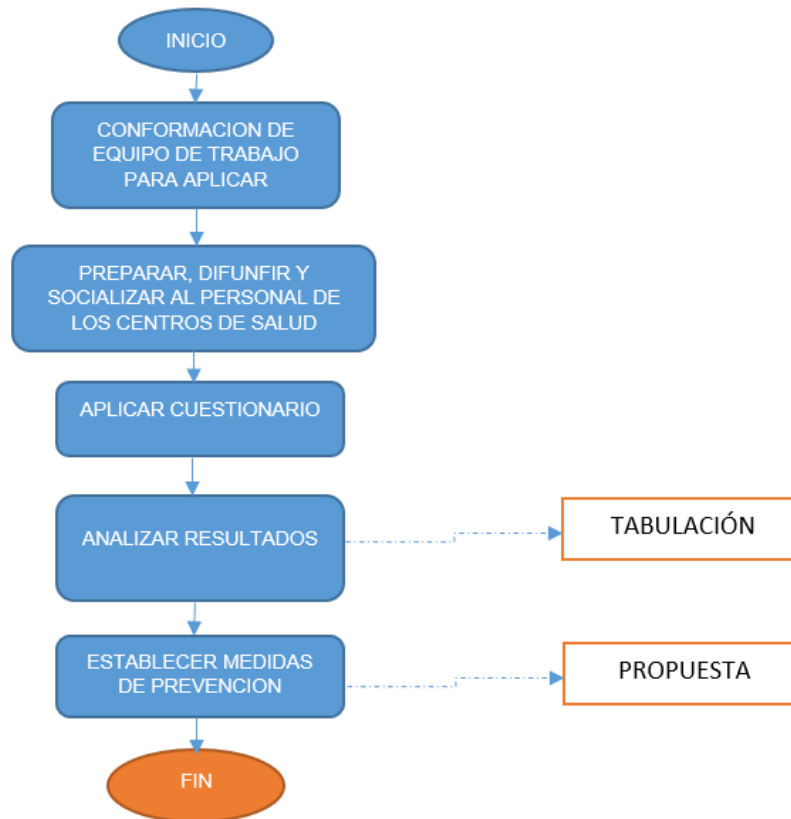


Gráfico 1. Diagrama de propuesta

Fuente: Eliana Granda

2.4.2 Explicación de la propuesta.

La propuesta se desarrolló en dos fases:

FASE I: Aplicación de cuestionario.

FASE II: Medidas Preventivas.

2.4.2.1 FASE I: Aplicación de cuestionario.

FACTORES (DIMENSIONES)

Para iniciar con la socialización del cuestionario, se debe establecer las dimensiones de los factores psicosociales y los rangos del tipo de riesgo que implica cada uno de estos, y se tiene lo siguiente:

Tabla 5. Factores psicosociales

N°	Dimensiones (FACTORES)	Definiciones
1	Carga y ritmo de trabajo	Se refiere a un conjunto de requisitos físicos y mentales a los que una persona se expone en su trabajo, trabajo en exceso o insuficiente, tiempo para realizar una tarea en específico y la velocidad con la que se la realiza, que puede ser constante o puede ser variable.
2	Desarrollo de competencias	Son oportunidades que de acuerdo con las demandas del trabajo se pueden desarrollar, tales como destrezas, actitudes, conocimientos y habilidades de los individuos.
3	Liderazgo	Son habilidades y características que definen a un individuo como una persona con facilidad para dirigir, motivar, cambiar conductas de su equipo, retroalimentar, influyendo de manera positiva en las personas con el fin de alcanzar objetivos.
4	Margen de acción y control	Se trata de en qué medida participa un trabajador en la toma de decisiones de los factores laborales con respecto a su cargo en el trabajo
5	Organización del trabajo	Tiene que ver con los estilos de comunicación, tecnología, distribución y distribución del trabajo y también de las exigencias cualitativas y cuantitativas.
6	Recuperación	Es el tiempo que se asigna para el descanso, recarga de energías luego de tareas que impliquen esfuerzo físico y/o mental en el trabajo; y el tiempo que se dispone para recreación, distracción, familia y demás actividades sociales fuera del trabajo.
7	Soporte y apoyo	Cómo actúan los líderes y compañeros de trabajo ya sea de manera formal o informal para colaborar con la solución a problemas con temas laborales, así como extralaborales.
8	Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio	Trato excluyente en procesos de selección de personal y en el trabajo fundados en la identidad de género, edad, orientación sexual, etnia, salud, religión, nacionalidad, discapacidades, estado civil, procedencia, ideología, procesos de maternidad, historial judicial, estereotipos estéticos, que atenten en contra de los derechos de individuos y grupos.
8,1	Otros puntos importantes: Acoso laboral	Hostigamiento psicológico constante y repetitivo a través de acciones rencorosas, humillantes y crueles que desestabilizan a un individuo o grupo de trabajadores.
8,2	Otros puntos importantes: Acoso sexual	Se refiere a insinuaciones de carácter sexual indeseadas que perturban la integridad psicológica, física y moral del trabajador.

8,3	Otros puntos importantes: Adicción al trabajo	El trabajador siente la necesidad de más tareas y se le dificulta desconectarse del trabajo. Radica en que el individuo le da más valor al trabajo que a sí mismo y a otras personas.
8,4	Otros puntos importantes: Condiciones del Trabajo	Condiciones de seguridad, ergonómicas, higiénico, psicosocial de riesgo que influyen de manera negativa en la salud de los individuos en el área laboral.
8,5	Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral – familiar)	Instancias de conflicto entre el trabajo y vida personal / familiar
8,6	Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional	Precariedad laboral, falta de garantía del futuro laboral, falta de motivación e insatisfacción en el trabajo.
8,7	Otros puntos importantes: Salud auto percibida	Impresión de la salud física y mental de la persona en relación al trabajo que hace.

Elaborado por: Eliana Granda

EL CUESTIONARIO

El cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales, aplicado, está basado en el establecido por el Ministerio de Trabajo del Ecuador, el cual tiene como objetivo evaluar los factores de riesgo psicosocial que pueden afectar la salud de los trabajadores y/o servidores; y de esta forma generar acciones para prevenir o disminuir el riesgo psicosocial, mejorando el desempeño laboral y se califica con la escala de Likert.

Los autores Méndez y Peña (2007), señalan que la escala tipo Likert es un instrumento de medición o recolección de datos cuantitativos utilizado dentro de la investigación, siendo un tipo de escala aditiva que corresponde a un nivel de medición ordinal; en nuestra investigación dados los datos cuantitativos, estos se transformaron a tres niveles alto, medio y bajo.

RESULTADOS

El cuestionario, se realizó a 158 personas, considerando la totalidad de trabajadores de los centros de salud de Latacunga y Lasso, teniendo los siguientes resultados:

Tabla 6. Resultados individuales y globales.

DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 1. CARGA Y RITMO DE TRABAJO	19%	79%	1%
DIMENSIÓN 2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS	29%	68%	3%
DIMENSIÓN 3. LIDERAZGO	66%	30%	3%
DIMENSIÓN 4. MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	22%	77%	0%
DIMENSIÓN 5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	62%	38%	0%
DIMENSIÓN 6. RECUPERACIÓN	50%	49%	1%
DIMENSIÓN 7. SOPORTE Y APOYO	23%	76%	1%
DIMENSIÓN 8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES	70%	30%	0%
DIMENSIÓN 8.1. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO DISCRIMINATORIO	65%	35%	0%
DIMENSIÓN 8.2. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO LABORAL	31%	55%	14%
DIMENSIÓN 8.3. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO SEXUAL	81%	14%	5%
DIMENSIÓN 8.4. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ADICCIÓN AL TRABAJO	13%	87%	0%
DIMENSIÓN 8.5. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: CONDICIONES DEL TRABAJO	65%	27%	0%
DIMENSIÓN 8.6. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR)	16%	73%	11%
DIMENSIÓN 8.7. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL	65%	35%	0%
DIMENSIÓN 8.8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: SALUD AUTO PERCIBIDA	50%	48%	2%

RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
	46%	51%	3%

Elaborado por: Eliana Granda

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para los centros de salud de la ciudad de Latacunga, se tiene de manera global que el 46% de los trabajadores tienen un Riesgo Bajo, un 51% de los trabajadores presentan un Riesgo Medio y un 3% de los trabajadores un Riesgo Alto, que pueden tener las siguientes consecuencias:

RIESGO BAJO:

- El riesgo es de impacto mínimo sobre la seguridad y la salud, no produce efectos nocivos a corto plazo.
- Se puede presentar a largo plazo una enfermedad ocupacional.

RIESGO MEDIO

- Riesgo de impacto moderado sobre la seguridad y la salud puede generar efectos negativos a mediano plazo.
- Afecta nocivamente a la salud, en contra de la integridad física y enfermedades ocupacionales.

RIESGO ALTO

- Riesgo de impacto alto sobre la seguridad y la salud de los individuos, los niveles de peligro no son tolerables.
- Afecta nocivamente a la salud y a la integridad física de los individuos de manera inmediata.

De no aplicarse medidas preventivas y de seguridad acordes de manera continua y de acuerdo con la necesidad específica identificada, los impactos pueden generarse con mayor probabilidad y frecuencia.

Para un mayor análisis de los resultados, se tiene el siguiente gráfico:

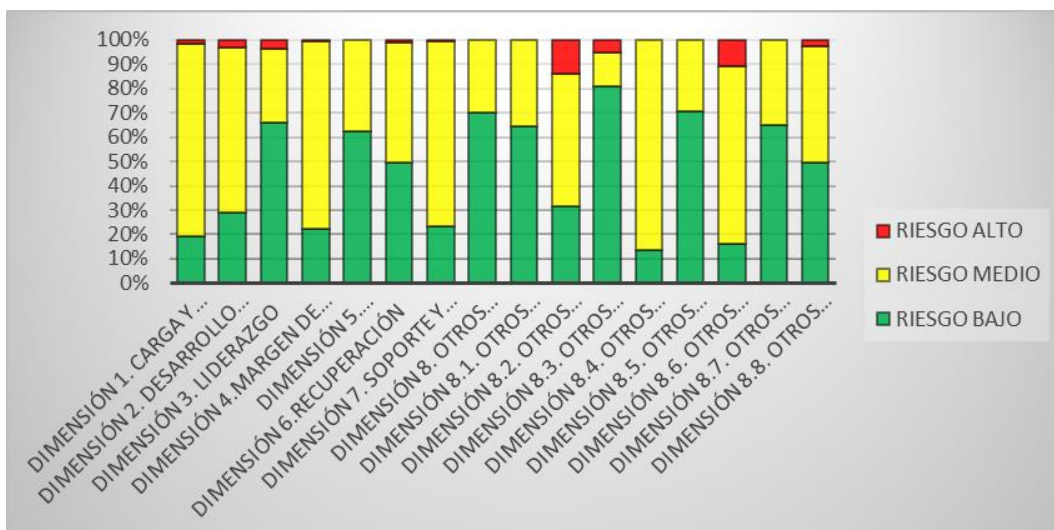


Gráfico 2. Resultados del cuestionario

Fuente: Eliana Granda



Gráfico 3. Resultados global del cuestionario

Fuente: Eliana Granda

2.4.2.2 FASE II: Medidas Preventivas

Una vez identificados los riesgos psicosociales, derivados de los factores presentes en los centros de Salud, corresponde planificar la actividad preventiva, no atendiendo a criterios meramente técnicos, sino a principios de política empresarial y de gestión del personal; para lo cual, de los resultados obtenidos, se consideraron para la propuesta, los factores que tiene un porcentaje mayor al 50% de Riesgo Medio; teniendo en la siguiente tabla los factores y sus efectos.

Tabla 7. Factores psicosociales y sus efectos.

FACTOR	RIESGOS (INCIDENCIAS)
DIMENSIÓN 1. Carga y ritmo de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> ● Accidentes laborales
DIMENSIÓN 2. Desarrollo de competencias.	<ul style="list-style-type: none"> ● Estrés laboral ● Ausentismo ● Desmotivación laboral
DIMENSIÓN 4. Margen de acción y control.	<ul style="list-style-type: none"> ● Mal ambiente laboral
DIMENSIÓN 7. Soporte y apoyo.	<ul style="list-style-type: none"> ● Inseguridad
DIMENSIÓN 8.2. Otros puntos importantes: acoso laboral.	<ul style="list-style-type: none"> ● Acoso laboral
DIMENSIÓN 8.4. Otros puntos importantes: adicción al trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> ● Presentismo
DIMENSIÓN 8.6. Otros puntos importantes: doble presencia (laboral – familiar).	<ul style="list-style-type: none"> ● Desequilibrio vida personal y laboral

Elaborado por: Eliana Granda

Sobre los efectos enunciados sobre los factores de riesgo psicosocial identificados mediante la encuesta aplicada, es necesario trabajar en medidas preventivas y correctivas, para mitigar su afectación, por lo tanto, se plantea una serie de actividades que servirán de ayuda para disminuir los riesgos psicológicos, mejorar la estima de los trabajadores y reducir sus inseguridades, mejorando el ambiente laboral.

MEDIDAS PREVENTIVAS

Para la elaboración de las medidas preventivas, luego de obtenidos los resultados, que identifican los riesgos psicosociales presentes en los centros de Salud, de acuerdo con el cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales propuesto por el Ministerio de Trabajo, se procedió a desarrollar estrategias de acuerdo a cada uno de los factores que inciden en el rendimiento laboral, y se tiene:

- Dimensión 1. Carga y ritmo de trabajo.

Tabla 8. Actividades preventivas para los Accidentes laborales

Dimensión 1. Carga y ritmo de trabajo.
RIESGO: Accidentes laborales
<p>Resultados obtenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riesgo Medio: 79%
<p>Meta: 60% Riesgo Bajo</p>
<p>Objetivo de la Actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disminuir las acciones y condiciones inseguras, que ocasionen accidentes laborales.
<p>Descripción de la Actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación sobre control de tiempos y movimientos.
<p>Desarrollo:</p> <p style="text-align: center;">Método GTD (Getting Things Done)</p> <p>Siendo una de las metodologías de productividad más efectivas como un sistema de gestión de la vida personal y laboral, se basa en el término Getting things done, que quiere decir: conseguir hacer las cosas, este método busca conseguir un mayor rendimiento y organización del tiempo para el cumplimiento de tareas asignadas, evitando la acumulación de estas. Se ejecuta de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar una lista de tareas pendientes organizadas por prioridad y por tiempo de culminación. - Concretar tareas pequeñas que se puedan finalizar en no más de cinco minutos. - Precisar el tiempo que requieren las demás tareas y cómo se las va a realizar.

- Confiar a otras personas tareas que no puedas realizar.

Matriz de Einsenhower

Esta técnica es un complemento que permite organizar de manera inteligente las tareas según su urgencia e importancia, se ejecuta clasificando las tareas en los siguientes indicadores:

- Tareas urgentes e importantes: a estas se deberá dedicar esmero en terminarlas ya que son las más prioritarias.
- Tareas importantes, pero no urgentes: estas son tareas que se encuentran en las metas a largo plazo y que su vigencia no tiene una fecha específica.
- Tareas no importantes pero urgentes: son las tareas que se pueden realizar después de las tareas prioritarias o asignar a otras personas.
- Tareas no importantes y no urgentes: son las tareas que pueden ser excluidas o complementadas una vez terminadas las tareas de los demás indicadores.

Responsable: Talento Humano

Psicóloga de la organización

Presupuesto: USD 500

Cronograma: Las fechas serán establecidas una vez se concluya la investigación y la socialización de resultados a la Dirección.

Elaborado por: Eliana Granda

- Dimensión 2. Desarrollo de competencias.

Tabla 9. Actividades preventivas para el estrés laboral

Dimensión 2. Desarrollo de competencias
RIESGO: Estrés Laboral
<p>Resultados obtenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riesgo Medio: 68%
<p>Meta: 60% Riesgo Bajo</p>
<p>Objetivo de la Actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disminuir el estrés laboral tanto en el nivel individual como el organizacional.
<p>Descripción de la Actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer un horario para realizar pausas activas. <p>Desarrollo:</p> <p>Implementar tiempos breves de descanso dentro de la jornada de trabajo logra disminuir el estrés entre otros beneficios como mejorar el desempeño de los trabajadores y disminuir la fatiga mental y muscular, a través de distintas técnicas y ejercicios:</p> <p style="text-align: center;">Ejercicio físico</p> <p>Los siguientes ejercicios tienen una duración de 5 minutos y se los realiza dos veces al día.</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Caminar</u> durante un minuto dentro de la oficina, en un pasillo o espacio libre si hubiese en el área de trabajo. - <u>Movilidad y estiramiento:</u> Durante dos minutos realizar inclinación del cuello hacia los lados y hacia adelante y atrás con movimientos muy suaves; mantener la postura de la cabeza unos segundos ayudándose con los brazos; elongar la musculatura de los flexores de los dedos realizando movimientos de las muñecas hacia arriba y hacia abajo. - <u>Ojos:</u> Durante 30 segundos realizar movimientos de los ojos, cerrar los ojos por un momento, mirar a un lado, al otro y mirar hacia el horizonte. - <u>Hidratación:</u> beber agua.

Ejercicios de respiración

Siendo una de las estrategias más sencillas y efectivas para combatir el estrés, nivela las funciones corporales y la mente, se puede realizar sentado, recostado o de pie durante 10 repeticiones:

- Ubicar la mano unos centímetros arriba del ombligo.
- Exhalar todo el aire de los pulmones. Se puede ayudar presionando suavemente la zona abdominal.
- Inhalar por la nariz contando 5 segundos, al inhalar sentir como se expanden las costillas y los pulmones se llenan de aire, el abdomen sobresale hacia adelante.
- Mantener el aire contando 7 segundos.
- Exhalar por la boca contando 5 segundos; al exhalar visualizamos lo contrario.

RIESGO: Ausentismo

Objetivo de la Actividad:

- Reducir el nivel de ausentismo.

Descripción de la Actividad:

- Incorporar una política de asistencia y puntualidad.

Desarrollo:

Esta estrategia fomenta una cultura laboral y fortalece el flujo de procesos dentro de las instituciones, es necesario formalizar dicha política por escrito para garantizar su cumplimiento:

- Tolerancia para el ingreso: Establecer los minutos de tolerancia para el ingreso a la jornada de trabajo y las consecuencias si son recurrentes.
- Incentivos de asistencia y puntualidad: Se incorpora incentivos mensuales a los trabajadores que hayan cumplido con el 100% en asistencia y puntualidad, estos pueden ser verbales con beneficios referentes a permisos y días libres.
- Horario para lunch: El tiempo otorgado es de una hora en horario determinado para cada trabajador, entendiéndose que si el trabajador por

motivos laborales retrasó su salida por unos minutos no se le descontará de su hora de comida.

- Ausencias justificadas: las ausencias se deben justificar con anticipación de 24 horas y no deberá afectar al cumplimiento de la planificación de tareas asignadas.
- Cuestiones inherentes: Se debe dejar claro las consecuencias de llegadas tarde reiteradas y ausentismo excesivo.

RIESGO: Desmotivación laboral

Objetivo de la Actividad:

- Mejorar la motivación laboral de todo el personal.

Descripción de la Actividad:

- Capacitación a las jefaturas sobre el reconocimiento del trabajo bien hecho.

Desarrollo:

Dar un enfoque positivo a las evaluaciones de desempeño, usando los resultados como una oportunidad para hacer un feedback con los trabajadores.

- Así como los bajos desempeños implican llamados de atención, también son una oportunidad para ayudar a los trabajadores a hacerles saber cómo pueden mejorar.
- En respuesta a un buen desempeño ya sea en la evaluación o en las tareas diarias, reconocer al trabajador con un incentivo, ascenso o mensaje público.
- Los llamados de atención se realizan en privado y las felicitaciones en público.
- Fomentar el intercambio de ideas y opiniones con el equipo de trabajo para generar una cultura de respaldo mutuo entre los integrantes.

Responsable: Talento Humano

Psicóloga de la organización, jefes departamentales

Presupuesto: USD 500

Cronograma: Las fechas serán establecidas una vez se concluya la investigación y la socialización de resultados a la Dirección.

Elaborado por: Eliana Granda

- Dimensión 4. Margen de acción y control.

Tabla 10. Actividades preventivas para el mal clima laboral

Dimensión 4. Margen de acción y control
RIESGO: Mal clima laboral
Resultados obtenidos:
• Riesgo Medio: 77%
Meta: 60% Riesgo Bajo
Objetivo de la Actividad:
• Mejorar el clima laboral en todos los niveles de los centros de Salud.
Descripción de la Actividad:
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación a las jefaturas para crear un ambiente de respeto.
Desarrollo:
<p>El respeto comienza por los líderes. Que los trabajadores sean conscientes de los valores de la institución, donde se promueve el buen trato en los diferentes niveles, reforzando la relación de confianza entre las jefaturas y los empleados.</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Escucha activa:</u> que los trabajadores sepan que sus opiniones y emociones son importantes y tomadas en cuenta hará que se sientan más positivos. - <u>Confianza:</u> que los trabajadores reciban agradecimiento y reconocimiento del valor de su presencia y trabajo en la institución ayudará a construir una relación de confianza y donde hay confianza surge la amabilidad y la comprensión. - <u>Transparencia:</u> practicar una comunicación honesta de la situación de la institución y de los trabajadores, esto evitará especulaciones innecesarias y disminuirá el conflicto interno. <ul style="list-style-type: none"> • Programar actividades fuera del espacio laboral, fomentando la integración de los trabajadores.
Desarrollo:
<p>Una clave para un buen ambiente laboral es mejorar la comunicación interna realizando actividades que les permita a los trabajadores conocerse mejor.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificar reuniones trimestrales en un lugar fuera de la institución con finalidad recreativa en la que se realicen dinámicas de integración para los trabajadores; torneos deportivos, juegos de mesa, dinámicas de integración, celebración de fechas especiales.
Responsable: Talento Humano
Psicóloga de la organización, jefes departamentales
Presupuesto: USD 1500
Cronograma: Las fechas serán establecidas una vez se concluya la investigación y la socialización de resultados a la Dirección.

Elaborado por: Eliana Granda

- Dimensión 7. Soporte y apoyo

Tabla 11. Actividades preventivas para la inseguridad

Dimensión 7. Soporte y apoyo
RIESGO: Inseguridad
Resultados obtenidos:
• Riesgo Medio: 76%
Meta: 60% Riesgo Bajo
Objetivo de la Actividad:
Reducir la inseguridad de los colaboradores por medio de actividades relevantes a la dimensión psicosocial inseguridad, entendiéndose que inseguridad se refiere a la situación de generar dudas dentro de lo laboral en el Centro de Salud.
Descripción de la Actividad:
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación sobre técnicas de comunicación asertiva.
Desarrollo:
La comunicación afectiva facilita la planificación y el trabajo en equipo, un trabajador asertivo se siente más seguro para realizar sus tareas. Para ejercer una buena comunicación afectiva se puede aplicar las siguientes técnicas:
<ul style="list-style-type: none"> - <u>Disco rayado</u>: se basa en repetir el mensaje varias veces exactamente igual, de manera amable, facilitando la comprensión de lo que se quiere transmitir. - <u>Sándwich</u>: cuando sea necesario realizar una retroalimentación, primero dar un refuerzo positivo, luego la falta y cerrar con un mensaje de gratitud. - <u>Uso de palabras asertivas</u>: pedir las cosas con amabilidad, dar las gracias, saludar. - <u>Comunicación asertiva no verbal</u>: mantener el contacto visual; mantener una postura erguida sin parecer agresivos. - <u>Comunicación asertiva verbal</u>: evita cruzar los brazos, no especular gestos del interlocutor sin antes indagar; regular el tono de voz, que sea coherente con el mensaje que se quiere transmitir. - <u>Comunicación asertiva paraverbal</u>: entonación agradable; respetar silencios; habla fluida.
Responsable: Talento Humano/Psicóloga de la organización
Presupuesto: USD 200
Cronograma: Las fechas serán establecidas una vez se concluya la investigación y la socialización de resultados a la Dirección

Elaborado por: Eliana Granda

- Dimensión 8.2. Otros puntos importantes: acoso laboral.

Tabla 12. Actividades preventivas para el acoso laboral

Dimensión 8.2 Otros puntos importantes: acoso laboral
RIESGO: Acoso laboral
Resultados obtenidos:
• Riesgo Medio: 55%
Meta: 90% Riesgo Bajo
Objetivo de la Actividad:
• Reducir el acoso laboral en todos los niveles de los centros de Salud.
Descripción de la Actividad:
<ul style="list-style-type: none"> • Campaña sobre tolerancia cero a la violencia en el lugar de trabajo.
Desarrollo:
<p>Cualquier tipo de comportamiento que cause daño psicológico, físico, moral a los trabajadores debe ser erradicado, las instituciones públicas y privadas tienen respaldo legal para este tipo de violencia, pero internamente se puede trabajar en una política de prevención.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dar apertura a los trabajadores para recibir denuncias de acoso, poner en conocimiento a los trabajadores por medio de carteles y charlas que pueden comunicar signos de violencia sin temor a represalias. - Planificar regularmente jornadas informativas sobre los valores de la institución, las conductas que son adecuadas y las conductas que serán castigadas. - Ante las denuncias el personal que corresponda debe actuar de manera inmediata con las medidas que implique según el acto. <ul style="list-style-type: none"> • Presencia de medios técnicos que contribuyan a mitigar la violencia en el lugar de trabajo.
Desarrollo:
<ul style="list-style-type: none"> - Implementación de cámaras de vigilancia, alarmas o botones antipánico, así como el disponer de una sala de seguridad para los trabajadores.
Responsable: Talento Humano
Psicóloga de la organización
Presupuesto: USD 1400
Cronograma: Las fechas serán establecidas una vez se concluya la investigación y la socialización de resultados a la Dirección.

Elaborado por: Eliana Granda

- Dimensión 8.4. Otros puntos importantes: adicción al trabajo.

Tabla 13. Actividades preventivas para el presentismo

Dimensión 8.4 Otros puntos importantes: adicción al trabajo
RIESGO: Presentismo
<p>Resultados obtenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riesgo Medio: 87%
Meta: 80% Riesgo Bajo
<p>Objetivo de la Actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la eficacia y eficiencia del personal.
<p>Descripción de la Actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar medidas internas para evitar el presentismo laboral. <ul style="list-style-type: none"> - <u>Establecer objetivos mensuales:</u> que el trabajador sepa que se espera de él. - <u>Diálogo constante con los trabajadores:</u> realizar un intercambio de impresiones semanalmente. - <u>Conocer las necesidades del trabajador:</u> permitirá encontrar un equilibrio entre los intereses de la institución y de los trabajadores.
<p>Responsable: Talento Humano</p> <p>Psicóloga de la organización</p>
Presupuesto: USD 650
<p>Cronograma: Las fechas serán establecidas una vez se concluya la investigación y la socialización de resultados a la Dirección.</p>

Elaborado por: Eliana Granda

- Dimensión 8.6. Otros puntos importantes: doble presencia (laboral – familiar).

Tabla 14. Actividades preventivas para el Desequilibrio vida personal - laboral

Dimensión 8.6 Otros puntos importantes: doble presencia (laboral – familiar)
RIESGO: Desequilibrio vida personal - laboral
Resultados obtenidos:
• Riesgo Medio: 48%
Meta: 90% Riesgo Bajo
Objetivo de la Actividad:
• Mejorar la relación personal – laboral.
Descripción de la Actividad:
<ul style="list-style-type: none"> • Conciliación laboral.
Desarrollo:
Implementar un manual de medidas internas para la conciliación laboral que contenga:
<ul style="list-style-type: none"> - Flexibilidad en cuanto al lugar de trabajo, facilitando el trabajo en el domicilio o teletrabajo cuando sea posible. - Abandonar el lugar de trabajo por una emergencia familiar. - Distribución flexible de las vacaciones. - Medidas organizacionales como creación de espacios destinados a lactancia para los trabajadores que lo requieran.
Responsable: Talento Humano
Psicóloga de la organización
Presupuesto: USD 1700
Cronograma: Las fechas serán establecidas una vez se concluya la investigación y la socialización de resultados a la Dirección.

Elaborado por: Eliana Granda

INFORME DE LOS PLANES DE MEJORA

El informe de los planes de mejora que se puedan aplicar en los centros de salud, para minimizar los riesgos psicosociales deben contener:

1. Datos del Informe del Plan de mejora.
Información extraída del informe.
 - Resumen de los resultados.
 - Relación de las acciones de mejora.
2. Priorización de las acciones de mejora.
 - Metodología de trabajo.
 - Relación de áreas de mejora priorizadas
3. Agrupación de áreas y definición de acciones de mejora.
 - Método de trabajo: donde debe contener participantes y su metodología.
 - Relación de acciones de mejora en todas áreas a aplicarse.
 - Tabla de la aplicación informática.
4. Definición de los planes de acción.
 - Cronograma.
 - Tabla de la aplicación.
5. Fichas de las acciones de mejora.
 - Tabla de la aplicación.
6. Creación de los equipos de mejora.
 - Consideraciones y criterios.
 - Componentes.
7. Procedimiento que seguir para la aprobación del plan de acción.

CRONOGRAMA DE INTERVENCIÓN

Cuando el departamento de Talento Humano y psicólogo de la institución, presenten las actividades de mejora, deberán emitir los informes de los planes de acción, los directivos tomarán la decisión de su implementación, conforme los tiempos establecidos y los recursos que se van a necesitar, de acuerdo con los anexos 5 y 6.

2.5 Conclusiones Capítulo II.-

- Los riesgos psicosociales se presentan en mayor o menor grado dependiendo del centro de Salud, por lo cual la importancia de su estudio y análisis, ya que esto puede afectar el desempeño laboral y de igual manera afecciones en la salud de los trabajadores si estos no son controlados a tiempo.
- Los riesgos presentes en los Centros de Salud son de Riesgo medio, lo que implica un impacto moderado sobre la seguridad y la salud y estos en mediano plazo pueden comprometer las mismas, afectando nocivamente a la salud, afectaciones a la integridad física y enfermedades ocupacionales.
- Los factores de riesgo psicosocial son los que inciden de manera significativa y negativa sobre el rendimiento laboral de los trabajadores de los centros de Salud, destacan principalmente los factores de riesgo psicosocial, tales como: carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, margen de acción y control, soporte y apoyo, acoso laboral, adicción al trabajo y doble presencia (laboral – familiar).
- El plan de mejora para mitigar los riesgos se realizará con el seguimiento correspondiente de la psicóloga y el departamento de talento humano, y el compromiso de brindar las facilidades correspondientes por parte de la Dirección del Distrito Latacunga.
- Los ambientes saludables y la buena condición de salud de los empleados es responsabilidad de todos quienes pertenecen a los Centros de Salud y son factores determinantes en el buen desempeño de sus actividades y para el rendimiento óptimo, al servicio de los pacientes.

CAPÍTULO III. VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

3.1. Evaluación de expertos.

Para la evaluación de expertos para la propuesta “INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LOS CENTROS DE SALUD DEL DISTRITO LATACUNGA”; se obtuvo el aval de dos personas especialistas en el tema, quienes certificaron la validez y pertinencia de la investigación en el campo de acción.

3.1.1 Selección del evaluador

Para garantizar una valoración concluyente se seleccionó dos profesionales que cumplan con el siguiente perfil:

- Título de cuarto nivel en el área.
- Más de 5 años de experiencia probada.

De acuerdo con estos criterios, se realizó la selección de las personas, con el siguiente resumen de perfiles:

Tabla 15. Evaluadores expertos de la propuesta.

DATOS EVALUADOR 1	
NOMBRE:	OSCAR WILFRIDO VILLAMARÍN RIVERA
CARGO:	JEFE DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y COMUNICACIONES
EMPRESA:	PRODUCTOS MINERVA CIA LTDA
EXPERIENCIA:	ONCE AÑOS
TÍTULO DE PREGRADO:	PSICÓLOGO GENERAL
TÍTULO DE POSTGRADO:	MAGISTER EN GESTION DE TALENTO HUMANO
DATOS EVALUADOR 2	
NOMBRE:	VIVIANA MELISSA CUADRA JAMA
CARGO:	LIDER DE TALENTO HUMANO
EMPRESA:	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR VICENTE LEÓN
EXPERIENCIA:	TRECE AÑOS
TÍTULO DE PREGRADO:	INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
TÍTULO DE POSTGRADO:	MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Fuente: Eliana Granda

3.1.2 Metodología

La metodología para establecer el análisis será, a través del análisis técnico de la propuesta; esto se describe en la siguiente tabla cualitativa, que permitió realizar la evaluación.

Tabla 16. Componentes a evaluar

CRITERIO	ACEPTABLE	NO ACEPTABLE	TOTAL ACEPTABLE	%
Factibilidad del proyecto	X		11	91%
Marco teórico aplicado		X		
Análisis de la aplicabilidad del enfoque del tema de investigación	X			
Diagnóstico situacional de los centros de Salud	X			
Análisis de los factores psicosociales de los centros de salud.	X			
Identificación de los riesgos psicosociales.	X			
Aplicación del instrumento	X			
Recolección de Datos	X			
Análisis de los datos	X			
Identificación de las acciones preventivas	X			
Actividades propuestas	X			

Fuente: Eliana Granda

1.1.1 Resultados de la evaluación

De acuerdo a la metodología planteada, los evaluadores emitieron su análisis (Ver anexo 6), teniendo el siguiente resultado:

Tabla 17. Resultados de los evaluadores

ITEM	PORCENTAJE	CALIFICACIÓN
EVALUADOR 1	91%	ACEPTABLE
EVALUADOR 2	100%	ACEPTABLE
PROMEDIO	95,5%	ACEPTABLE

Fuente: Eliana Granda

El análisis de los evaluadores nos dio un promedio de un 95.5%, quienes evaluaron el trabajo de investigación, deliberando que el trabajo propuesto es “ACEPTABLE”.

3.2 Evaluación de usuarios.

Se adjunta en el anexo 9, el documento remitido por el director del Distrito de Salud de Latacunga, que da el aval por el desarrollo y presentación de la propuesta “INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LOS CENTROS DE SALUD DEL DISTRITO LATACUNGA.”.

3.3 Conclusiones del III capítulo

- Mediante la evaluación de expertos, se logró obtener un aval que certificó la validez y pertinencia de la propuesta.
- La propuesta tuvo una aceptación con un porcentaje mayor al 80%, determinando que la propuesta es aplicable en los Centros de Salud del Distrito Latacunga.

CONCLUSIONES GENERALES

- El cuestionario propuesto por el Ministerio de Trabajo, aplicado a la investigación, ayudó a determinar la presencia de los factores de riesgo psicosocial, en los Centros de Salud del distrito de Latacunga, permitiendo determinar la situación psicosocial de los trabajadores.
- Se evidencia un riesgo medio en los resultados del cuestionario, lo que implica un impacto moderado sobre la seguridad y la salud, los mismos que a mediano plazo pueden ser afectados e inciden nocivamente a la salud y en contra de la integridad física, provocando enfermedades ocupacionales.
- Los factores de riesgo psicosocial son los que inciden de manera significativa y negativa sobre el rendimiento laboral de los trabajadores de los centros de Salud, destacan principalmente los factores de riesgo psicosocial, tales como: carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, margen de acción y control, soporte y apoyo, acoso laboral, adicción al trabajo y doble presencia (laboral – familiar).
- El plan de mejora para mitigar los riesgos se los realizará con el seguimiento correspondiente de la psicóloga y el departamento de talento humano, y el compromiso de brindar las facilidades correspondientes por parte de la Dirección del Distrito de Latacunga.
- Con los datos obtenidos y su análisis correspondiente se ha planteado la propuesta en plan de prevención, enfocado en las dimensiones que tienen riesgo medio lo cual implica un impacto negativo a mediano plazo, con el desarrollo de esta se espera reducir el riesgo y por ende aumentar la productividad.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al director distrital de los Centros de Salud de Latacunga, poner hincapié en los factores de riesgo psicosocial con mayor incidencia en los trabajadores, para que se puedan implementar medidas preventivas, mejorando el desempeño laboral.
- Implementar en el plan anual de los Centros de Salud, la ejecución de un monitoreo de los factores psicosociales de manera trimestral o semestral con la participación de un equipo especialista externo, que permita mejorar las actividades preventivas planteadas.
- Brindar capacitación y entrenamiento a todo el personal sobre la importancia de los riesgos psicosociales y cómo está afecta el desempeño laboral dentro de los centros de Salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Duarte, O., Flores Salaza, W., Aguirre Andrade, M., Abad Ortiz, C., y Campos Villalta, Y. (2019). *Riesgos psicosociales: ¿una realidad en una empresa de salud? Conecta Libertad*, 12-21.
- Abril Freire, M. (2018). *Diseño de procesos de gestión del talento humano*. Ambato: MEGAGRAF.
- Acurero Luzardo, M., y Chumaceiro Hernández, A. (2018). *Enfoques, Teorías y Perspectivas de la Administración de Empresas y sus Programas Académicos*. Sincelejo: cecar.
- Alastruey Anza, J., y Gomez Etxebarria, M. (2017). *Guía de introducción a los riesgos psicosociales organizativos*. OSALAN, 1-11.
- Ballester Arias, A., y García, A. (2017). *Asociación entre la exposición laboral a factores psicosociales y la existencia de trastornos musculoesqueléticos en personal de enfermería: revisión sistemática y meta-análisis*. *Rev Esp Salud Pública*, 1-127.
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., y David Aguilar, E. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. *REVISTA CIENTÍFICA DE ADMINISTRACIÓN*, 109-121.
- Bastidas Luzuriaga (2018) *Evaluación de los factores psicosociales en la Empresa Construcción, Diseño y Montaje S.A. CDMSA*
- Benavidez, V., y Flores, R. (2019). *La importancia de las emociones para la neurodidáctica*. *Wimblu*, 25-53.
- Camacho Ramírez, A., y Rocío Mayorga, D. (2017). *Riesgos laborales psicosociales perspectiva organizacional, jurídica y social**. *Revista Prolegómenos - Derechos y Valores*, 159-172.
- Castellanos, A. (2017). *Situación laboral de los trabajadores en las organizaciones de la salud*. *Revista MEDISAN*, 31-74.
- CENAPRECE. (2016). *Manual de atención a la salud ante desastres*. MÉXICO: CENAPRECE.
- Centro de Medición MIDE UC. (2019). *Desarrollo de instrumentos de evaluación: cuestionarios*. Santiago: MIDE UC.

- Cuesta-Mero, G., Andrade-Bastidas, P., y Sánchez-Arteaga, A. (2019). *Indicadores de riesgo psicosocial en función de los puestos de trabajo*. *yachasun*, 43-53.
- Esperanza, P., Amaya, G., y Conde, M. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. *Revista de Ciencias Sociales*, 493-505.
- García Dávalos, Carlos Jesús, Quiroz González, María Elena Natalia y Yaya Espinoza, Ada Liliana (2018). *La incidencia de los factores psicosociales en el clima y productividad laboral: el caso de una entidad financiera peruana*
- García Andrade, A. (2019). *Neurociencia de las emociones: la sociedad vista desde el individuo. Una aproximación a la vinculación sociología-neurociencia*. *Sociológica*, 39-71.
- García Muñoz, T. (2003). *El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación. Etapas del Proceso Investigador: Instrumentación*, 1-29.
- Gaspar, M. (2021). *La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas*. *POLO DEL CONOCIMIENTO*, 318-329.
- Gómez Pérez, O., y Calleja Bello, N. (2016). *Regulación emocional: definición, red nomológica y medición*. *Revista Mexicana de Investigación en Psicología*, 96-117.
- Jara Martínez, A., Asmat Vega, N., Alberca Pintado, N., y Medina Guzmán, J. (2018). *Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 740-760.
- Jiménez-Bonilla, D., y Jiménez-Bonilla, E. (2016). *Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo*. *Revista Ciencia UNEMI*, 26 - 34.
- La Organización Internacional del Trabajo (2020) *Gestión de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo durante la pandemia de COVID-19*

- Marilina, R. (2017). *Neurociencia neuroaprendizaje: las emociones y el aprendizaje, nivelar estados emocionales y crear un aula con cerebro*. Córdoba: Brujas: Editorial Brujas.
- Méndez, M., & Peña, A. (2007). *Manual práctico para el diseño de la Escala Likert*. 1-3.
- Merino Zurita, M. (2017). *Sistema de gestión de calidad basado en el modelo EFQM para la Dirección de Investigación de la Universidad Técnica de Cotopaxi*. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.
- Neffa, J. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo*. Buenos Aires: CEIL-CONICET.
- OIT-OMS. (1984). *FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO: Naturaleza, incidencia y prevención*. GINEBRA.
- OSALAN. (2014). *Guía de prevención de riesgos psicosociales*. Cruces-Barakaldo: OSALANA.
- Osmany, D., Flores, W., Aguirre, M., Abad, C., y Campos, Y. (2019). *Riesgos psicosociales: ¿una realidad en una empresa de salud?* Conecta Libertad, 12-21.
- Pico Versoza, L. (2016). *La gestión del talento humano, recurso indispensable para la organización en el entorno competitivo actual*. INNOVA Research Journal, 97-104.
- Pilligua Lucas, C., y Arteaga, F. (2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda*. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, 1 - 25.
- Pinos-Mora, L. (2017). *Factores psicosociales en la gestión de riesgo laboral*. Ciencias de Seguridad y Defensa, 79-104.
- Pullupaxi Núñez (2018). *Factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral de la coordinación administrativa financiera del servicio de gestión inmobiliaria del sector público año 2016*
- Ramírez Cardona, C., y del Pilar Ramírez, M. (2016). *Fundamentos de administración*. Bogotá: ECOE EDICIONES.

- RÍO-RAMA, M., MALDONADO-ERAZO, C., ÁLVAREZ-GARCÍA, J., y SARANGO-LALANGUI, P. (2017). *Capital Humano vs Gestión del Talento en las Universidades. Revisión Bibliométrica*. ESPACIOS, 29.
- Rivera-Porras, D. (2018). *Gestión del riesgo psicosocial y organizacional, un análisis bibliométrico*. Aibi revista de investigación, administración e ingeniería, 26-30.
- Rodríguez, P., y Lechuga, I. (2019). *Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA*. EAN, 79-101.
- Segura Gálvez, M. (2013). *Análisis de clima organizacional*. Madrid: Escuela Nacional de Sanidad, 1-40.
- Torres Hernández, Z. (2014). *Teoría general de la Administración*. México: GRUPO EDITORIAL PATRIA.
- Universidad Nacional Autónoma de México. (2018). *Psicología organizacional en Latinoamérica*. Ciudad de México: El Manual Moderno, S.A. de C.V.
- Vallejo Chávez, L. (2016). *Gestión del talento humano*. Riobamba: La Caracola Editores.
- Vázquez, I., López, I., & Guerrero, A. M. (2021). *Nuevo Paradigma de los Factores de Riesgos Psicosociales en las Organizaciones*. HITOS DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS, 55-73.

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario.

Anexo 2: Tabla de estimaciones.

Anexo 3: Resultados.

Anexo 4: Cronograma.

Anexo 5: Ficha de acción.

Anexo 6: Informes Técnicos de evaluadores.

Anexo 7: Solicitud de autorización.

Anexo 8: Autorizaciones.

ANEXO 1: CUESTIONARIO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL EN ESPACIOS LABORALES



Instrucciones para completar el cuestionario:

1. El cuestionario es anónimo es decir no se solicita información personal sobre el participante
2. La información obtenida es confidencial es decir que se ha de guardar, mantener y emplear con estricta cautela la información obtenida
3. Completar todo el cuestionario, requiere entre 15 a 20 minutos.
4. Antes de responder, leer detenidamente cada pregunta y opción de respuesta. En este punto es necesario identificar y valorar todos aquellos factores del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar laboral.
5. Utilizar lápiz o esfero para marcar con una "X" la respuesta que considere que describe mejor su situación. Es obligatorio contestar todos los ítems del cuestionario, en caso de error en la respuesta encerrar en un círculo la misma y seleccionar nuevamente la respuesta.
6. No existen respuestas correctas o incorrectas.
7. Evitar distracciones mientras completa el cuestionario, en caso de inquietud, solicitar asistencia al facilitador.
8. El cuestionario tiene una sección denominada "observaciones y comentarios", que puede ser utilizada por los participantes en caso de sugerencias u opiniones.
9. Los resultados finales de la evaluación serán socializados oportunamente a los participantes.

Muchas gracias por su colaboración

DATOS GENERALES

ID	Item		
A	Fecha		
B	Provincia		
C	Ciudad		
D	Área de trabajo	Administrativa	Operativa
E	Nivel más alto de instrucción (Marque una sola opción)	Ninguno	Técnico / Tecnológico
		Educación básica	Tercer nivel
		Educación media	Cuarto nivel
		Bachillerato	Otro
F	Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución:	0-2 años	11-20 años
		3-10 años	Igual o superior a 21
G	Edad del trabajador o servidor	16-24 años	44-52 años
		25-34 años	Igual o superior a 53
		35-43 años	
H	Auto-identificación étnica	Indígena	Afro - ecuatoriano
		Mestizo/a	Blanco/a
		Moriborio/a	Otro
I	Género del trabajador o servidor:	Masculino	Femenino

CARGA Y RITMO DE TRABAJO

NR	Item	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
1	Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes)				
2	Decido el ritmo de trabajo en mis actividades				
3	Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés				
4	Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral				
Suma de puntos de la dimensión					Puntos

DESARROLLO DE COMPETENCIAS

NR	Item	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
5	Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado				
6	En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo				
7	En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas				
8	En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo				

LIDERAZGO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Item				
9	En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos				
10	Mi jefe inmediato está dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo				
11	Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades				
12	Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar				
13	Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo				
14	Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos

MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Item				
15	En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión				
16	Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/o otras áreas				
17	Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones				
18	Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Item				
19	Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuadas, accesibles y de fácil comprensión				
20	En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores				
21	En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas				
22	En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos				
23	Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables				
24	Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos

RECUPERACIÓN		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Item				
25	Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades				
26	En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía				
27	En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo				
28	Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales				
29	Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos

SOPORTE Y APOYO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Item				
30	El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas				
31	En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas				
32	En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad				
33	En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero				
34	En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos

OTROS PUNTOS IMPORTANTES		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Item				
35	En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan				
36	Las directrices y metas que me autotompongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo				
37	En mi trabajo existe un buen ambiente laboral				
38	Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades				
39	En mi trabajo me siento aceptado y valorado				
40	Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad				
41	Considero que mi trabajo esta libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones referadas con el fin de causarme daño.				
42	Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo				
43	En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral				
44	Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental				
45	Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando				
46	Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo				
47	Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales				
48	Mi trabajo esta libre de acoso sexual				
49	En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales				
50	Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona				
51	Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal				
52	Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución				
53	En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual				
54	Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.				
55	Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo				
56	En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc. mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral				
57	Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)				
58	Considero que me encuentro física y mentalmente saludable				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos
OBSERVACIONES Y COMENTARIOS					
59					

	Tu puntaje	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
RESULTADO GLOBAL (suma del puntaje de todas las dimensiones)	0	175 a 232	117 a 174	58 a 116

RESULTADO POR DIMENSIONES	Tu puntaje	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Carga y ritmo de trabajo	0	13 a 16	6 a 12	4 a 7
Desarrollo de competencias	0	13 a 16	6 a 12	4 a 7
Liderazgo	0	16 a 24	12 a 17	6 a 11
Margen de acción y control	0	13 a 16	6 a 12	4 a 7
Organización del trabajo	0	16 a 24	12 a 17	6 a 11
Recuperación	0	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Soporte y apoyo	0	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes	0	73 a 96	49 a 72	24 a 48

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Cada pregunta del cuestionario tiene 4 opciones de respuesta, con una puntuación de 1 a 4, de forma tal que el menor puntaje indica un mayor riesgo en esa dimensión. De acuerdo con el resultado de la aplicación de este instrumento, los puntajes se separan en terciles, para cada una de las dimensiones. Esto permite clasificar en los rangos "bajo", "medio" y "alto" a la exposición a cada uno de los factores de riesgo psicosocial.

Interpretación de Resultados:

Bajo: El riesgo es de impacto potencial mínimo sobre la seguridad y salud, no genera a corto plazo efectos nocivos. Estos efectos pueden ser evitados a través de un monitoreo periódico de la frecuencia y probabilidad de que ocurra y se presente una enfermedad ocupacional, las acciones irán enfocadas a garantizar que el nivel se mantenga.

Medio: El riesgo es de impacto potencial moderado sobre la seguridad y salud puede comprometer las mismas en el mediano plazo, causando efectos nocivos para la salud, afectaciones a la integridad física y enfermedades ocupacionales. En caso de que no se aplicaren las medidas de seguridad y prevención correspondientes de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada, los impactos pueden generarse con mayor probabilidad y frecuencia.

Alto: El riesgo es de impacto potencial alto sobre la seguridad y la salud de las personas, los niveles de peligro son intolerables y pueden generar efectos nocivos para la salud e integridad física de las personas de manera inmediata. Se deben aplicar las medidas de seguridad y prevención de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada para evitar el incremento a la probabilidad y frecuencia.

Si en algún apartado la puntuación obtenida se sitúa en el intervalo Alto, vuelva a leer las preguntas de este apartado, éstas le darán pistas de cuál puede ser el origen del problema y lo ayudarán a interpretar los resultados.

Puede manifestar el problema a su jefe inmediato, superior o encargado de la administración de talento humano de la institución donde usted presta sus servicios.

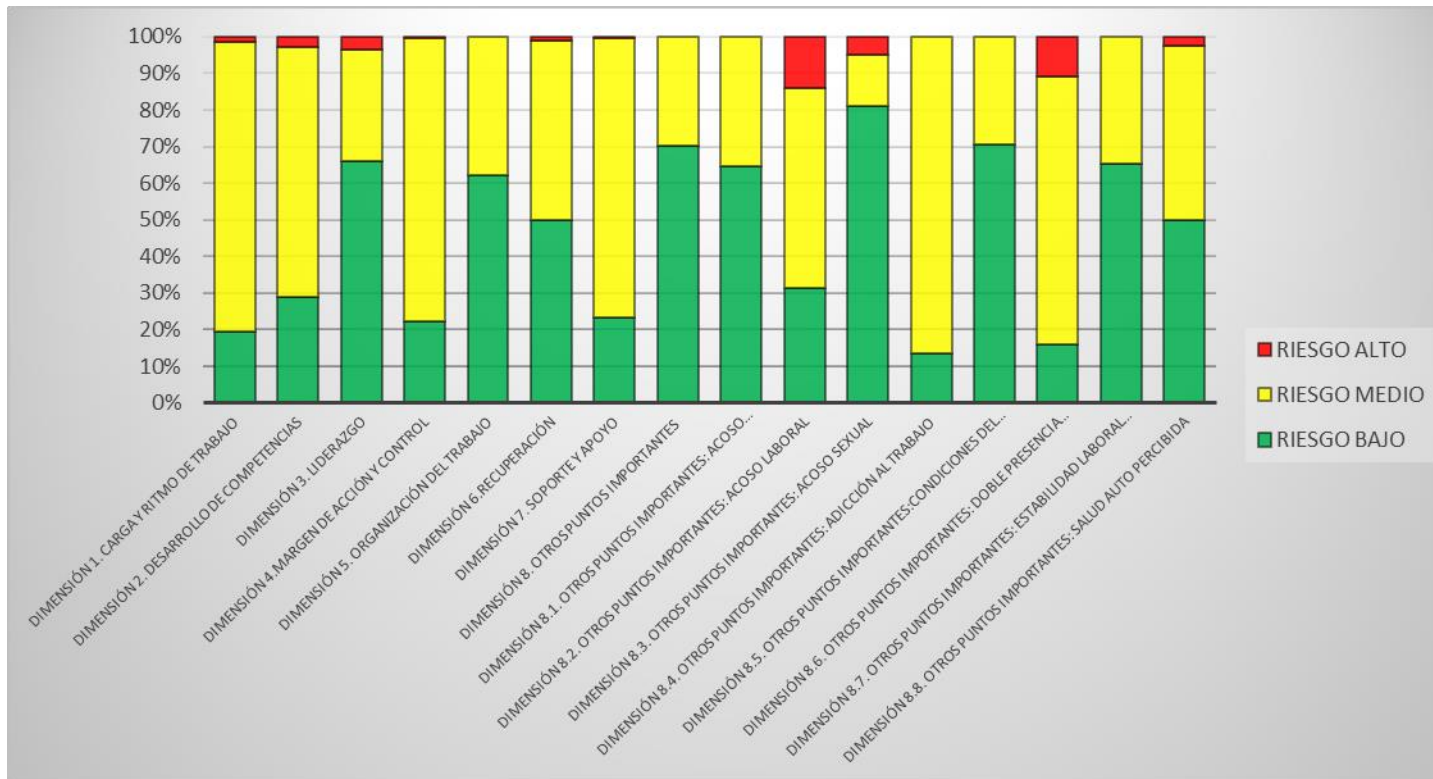
ANEXO 2 TABLA DE ESTIMACIONES

N ^o	Dimensiones (FACTORES)	Definiciones	RESULTADO POR DIMENSIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL		
			Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
1	Carga y ritmo de trabajo	Se refiere a un conjunto de requisitos físicos y mentales a los que una persona se expone en su trabajo, trabajo en exceso o insuficiente, tiempo para realizar una tarea en específico y la velocidad con la que se la realiza, que puede ser constante o puede ser variable.	13 a 16	8 a 12	4 a 7
2	Desarrollo de competencias	Son oportunidades que de acuerdo con las demandas del trabajo se pueden desarrollar, tales como destrezas, actitudes, conocimientos y habilidades de los individuos.	13 a 16	8 a 12	4 a 7
3	Liderazgo	Son habilidades y características que definen a un individuo como una persona con facilidad para dirigir, motivar, cambiar conductas de su equipo, retroalimentar, influyendo de manera positiva en las personas con el fin de alcanzar objetivos.	18 a 24	12 a 17	6 a 11
4	Margen de acción y control	Se trata de en qué medida participa un trabajador en la toma de decisiones de los factores laborales con respecto a su cargo en el trabajo	13 a 16	8 a 12	4 a 7
5	Organización del trabajo	Tiene que ver con los estilos de comunicación, tecnología, distribución y distribución del trabajo y también de las exigencias cualitativas y cuantitativas.	18 a 24	12 a 17	6 a 11
6	Recuperación	Es el tiempo que se asigna para el descanso, recarga de energías luego de tareas que impliquen esfuerzo físico y/o mental en el trabajo; y el tiempo que se dispone para recreación, distracción, familia y demás actividades sociales fuera del trabajo.	16 a 20	10 a 15	5 a 9
7	Soporte y apoyo	Como actúan los líderes y compañeros de trabajo ya sea de manera formal o informal para colaborar con la solución a problemas con temas laborales, así como extralaborales.	16 a 20	10 a 15	5 a 9
8	Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio	Trato excluyente en procesos de selección de personal y en el trabajo fundados en la identidad de género, edad, orientación sexual, etnia, salud, religión, nacionalidad, discapacidades, estado civil, procedencia, ideología, procesos de maternidad, historial judicial, estereotipos estéticos, que atenten en contra de los derechos de individuos y grupos.	13 a 16	8 a 12	4 a 7

8,1	Otros puntos importantes: Acoso laboral	Hostigamiento psicológico constante y repetitivo a través de acciones rencorosas, humillantes y crueles que desestabilizan a un individuo o grupo de trabajadores.	7 a 8	5 a 6	2 a 4
8,2	Otros puntos importantes: Acoso sexual	Se refiere a insinuaciones de carácter sexual indeseadas que perturban la integridad psicológica, física y moral del trabajador.	7 a 8	5 a 6	2 a 4
8,3	Otros puntos importantes: Adicción al trabajo	El trabajador siente la necesidad de más tareas y se le dificulta desconectarse del trabajo. Radica en que el individuo le da más valor al trabajo que a sí mismo y a otras personas.	16 a 20	10 a 15	5 a 9
8,4	Otros puntos importantes: Condiciones del Trabajo	Condiciones de seguridad, ergonómicas, higiénico, psicosocial de riesgo que influyen de manera negativa en la salud de los individuos en el área laboral.	7 a 8	5 a 6	2 a 4
8,5	Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral – familiar)	Instancias de conflicto entre el trabajo y vida personal / familiar	7 a 8	5 a 6	2 a 4
8,6	Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional	Precariedad laboral, falta de garantía del futuro laboral, falta de motivación e insatisfacción en el trabajo.	16 a 20	10 a 15	5 a 9
8,7	Otros puntos importantes: Salud auto percibida	Impresión de la salud física y mental de la persona en relación al trabajo que hace.	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Resultado Global			Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
			175 a 232	117 a 174	58 a 116

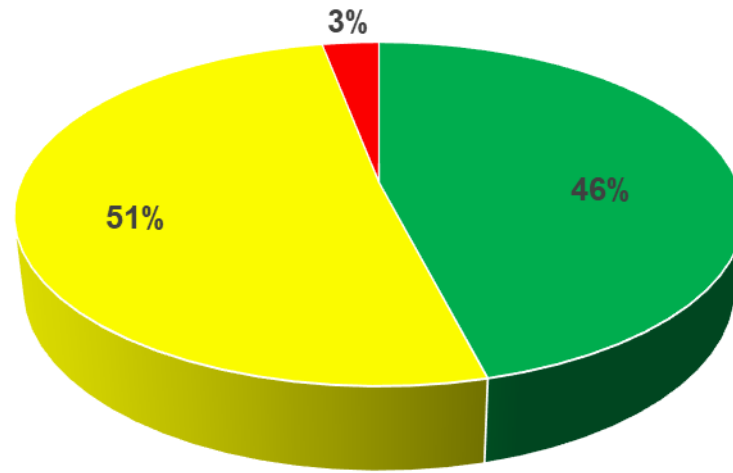
ANEXO 3: RESULTADOS

RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL				RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO		46%	51%	3%
DIMENSIÓN 1. CARGA Y RITMO DE TRABAJO	19%	79%	1%				
DIMENSIÓN 2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS	29%	68%	3%				
DIMENSIÓN 3. LIDERAZGO	66%	30%	3%	INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS			
DIMENSIÓN 4. MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	22%	77%	0%	RIESGO BAJO: Riesgo de impacto mínimo sobre la seguridad y la salud, no produce efectos nocivos a corto plazo. Se puede presentar a largo plazo una enfermedad ocupacional.			
DIMENSIÓN 5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	62%	38%	0%				
DIMENSIÓN 6. RECUPERACIÓN	50%	49%	1%	RIESGO MEDIO: Riesgo de impacto moderado sobre la seguridad y la salud que puede generar efectos nocivos a mediano plazo. Afecta nocivamente a la salud en contra de la integridad física y enfermedades ocupacionales.			
DIMENSIÓN 7. SOPORTE Y APOYO	23%	76%	0%				
DIMENSIÓN 8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES	70%	30%	0%	RIESGO ALTO: Riesgo de impacto alto sobre la seguridad y la salud de los individuos, los niveles de peligro nos son tolerables. Afecta nocivamente a la salud y a la integridad física de los individuos de manera inmediata.			
DIMENSIÓN 8.1. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO DISCRIMINATORIO	65%	35%	0%				
DIMENSIÓN 8.2. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO LABORAL	31%	55%	14%				
DIMENSIÓN 8.3. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO SEXUAL	81%	14%	5%				
DIMENSIÓN 8.4. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ADICCIÓN AL TRABAJO	13%	87%	0%				
DIMENSIÓN 8.5. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: CONDICIONES DEL TRABAJO	65%	27%	0%				
DIMENSIÓN 8.6. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR)	16%	73%	11%				
DIMENSIÓN 8.7. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL	65%	35%	0%				
DIMENSIÓN 8.8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: SALUD AUTO PERCIBIDA	50%	48%	2%				



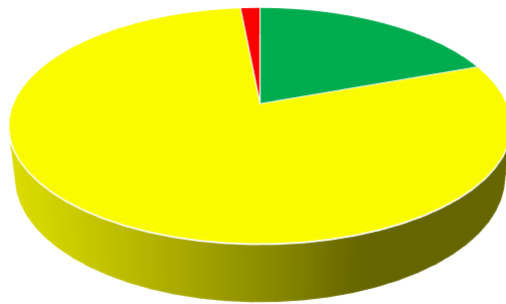
RESULTADO GLOBAL

■ RIESGO BAJO ■ RIESGO MEDIO ■ RIESGO ALTO



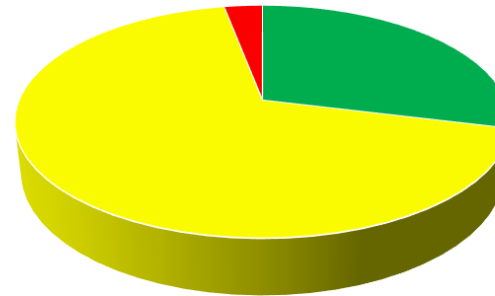
RESULTADOS POR DIMENSIÓN

DIMENSIÓN 1. CARGA Y RITMO DE TRABAJO



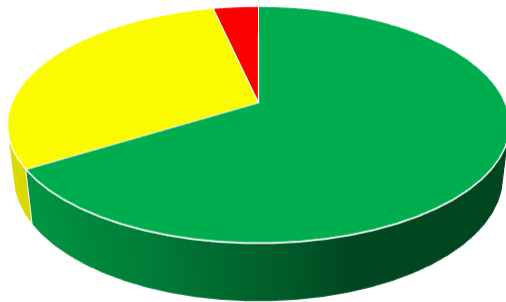
■ RIESGO BAJO ■ RIESGO MEDIO ■ RIESGO ALTO

DIMENSIÓN 2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS



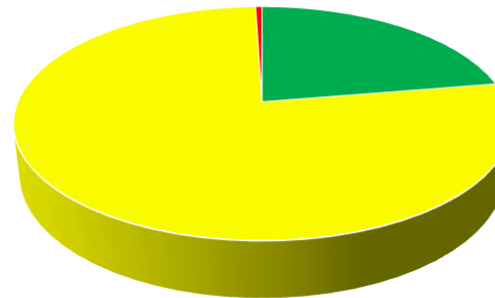
■ RIESGO BAJO ■ RIESGO MEDIO ■ RIESGO ALTO

DIMENSIÓN 3. LIDERAZGO



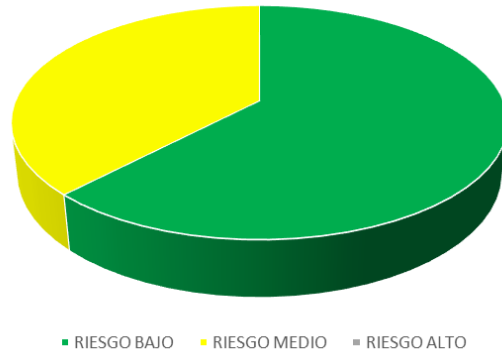
■ RIESGO BAJO ■ RIESGO MEDIO ■ RIESGO ALTO

DIMENSIÓN 4. MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL

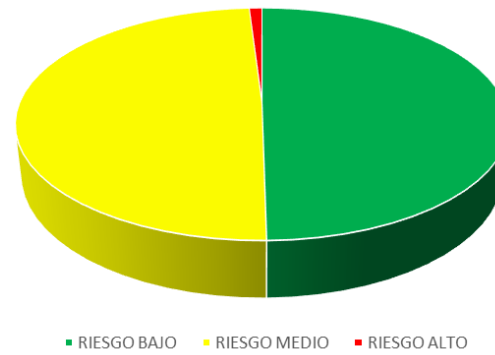


■ RIESGO BAJO ■ RIESGO MEDIO ■ RIESGO ALTO

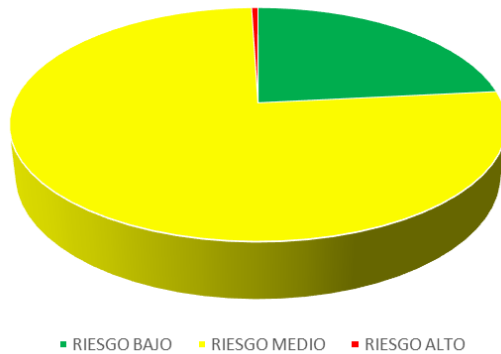
DIMENSIÓN 5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO



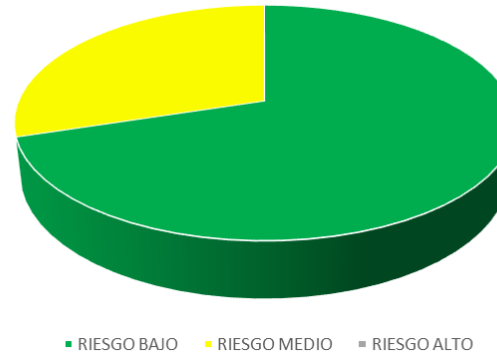
DIMENSIÓN 6. RECUPERACIÓN



DIMENSIÓN 7. SOPORTE Y APOYO



DIMENSIÓN 8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES



ANEXO 4: CRONOGRAMA

CENTRO DE SALUD "XXXXX"	CODIGO: PA-LL-001
PLAN DE ACCIÓN - CRONOGRAMA	FECHA DE REVISIÓN: AGOSTO 2022
	REVISIÓN: 01

FECHA DE INICIO:		NÚMERO DE ACCIONES	6																									
FECHA DE FIN DEL PLAN:																												
DURACIÓN DEL PLAN																												
			MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				FECHA					
PLAN DE ACCIÓN	N°	ACCIÓN DE MEJORA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	INICIO	FINAL
PLAN DE ACCIÓN PA1	1	ACCIÓN DE MEJORA 1																										
PLAN DE ACCIÓN PA2	3	ACCIÓN DE MEJORA 1																										
PLAN DE ACCIÓN PA3	4	ACCIÓN DE MEJORA 1																										
PLAN DE ACCIÓN PA4	5	ACCIÓN DE MEJORA 1																										
PLAN DE ACCIÓN PA5	6	ACCIÓN DE MEJORA 1																										
PLAN DE ACCIÓN PA6	7	ACCIÓN DE MEJORA 1																										
ELABORADO POR:			REVISADO Y APROBADO POR:																ÁREA									
ESPECIALISTA DE RECURSOS HUMANOS			JEFE DE TALENTO HUMANO																RRHH									

ANEXO 5 FICHA DE ACCIÓN.

FICHA DE ACCIÓN DE MEJORA						
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS						
	PLAN DE ACCIÓN			FECHA DE INICIO		
	N° DE ACCIÓN			FECHA DE INICIO DEL PLAN		
				FECHA DE FIN DEL PLAN		
				INICIO DE LA ACCIÓN		
	ACCIÓN DE MEJORA			FINA DE LA ACCIÓN		
N°	DESCRIPCIÓN	IMPORTANCIA	VIABILIDAD	PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN	CRITERIO SEGÚN EFQM	CÓDIGO
1	ÁREA DE MEJORA A					
2						
3						
4						
EQUIPO DE MEJORA						
JUSTIFICACIÓN						
OBJETIVOS						
1			5			
2			6			
3			7			
4			8			
RECURSOS NECESARIOS						
PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE MEJORA						
SEGUIMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN						
FECHA PREVISTA DE IMPLANTACIÓN DE LA ACCIÓN PROPUESTA						
OBSERVACIONES				COMITÉ DE CALIDAD		GERENCIA

ANEXO 6: INFORMES TÉCNICOS DE EVALUADORES

INFORME TÉCNICO DE EVALUADOR EXTERNO				
DATOS GENERALES:				
MAESTRIA:	ADMINISTRACION DE EMPRESAS			
TEMA:	INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LOS CENTROS DE SALUD DEL DISTRITO LATACUNGA			
POSTULANTE:	ELIANA GRANDA VALLEJO			
TUTOR:	MSC. LIBIA ALMEIDA			
DATOS EVALUADOR				
NOMBRE :	OSCAR WILFRIDO VILLAMARIN RIVERA			
CARGO:	JEFE DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y COMUNICACIONES			
EMPRESA:	PRODUCTOS MINERVA CIA LTDA			
EXPERIENCIA:	ONCE AÑOS			
TITULO DE PREGRADO:	PSICOLOGO GENERAL			
TITULO DE POSTGRADO:	MAGISTER EN GESTION DE TALENTO HUMANO			
INFORME DE PROCEDIMIENTO Y RESULTADOS				
<p>Por solicitud de la Srta. Eliana Granda, se ha procedido al análisis técnico, del tema de investigación " INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LOS CENTROS DE SALUD DEL DISTRITO LATACUNGA ", utilizando los lineamientos del análisis técnico en base al propuesto.</p>				
COMPONENTES A EVALUAR				
CRITERIO	ACEPTABLE	NO ACEPTABLE	TOTAL ACEPTABLE	%
FACTIBILIDAD DEL PROYECTO	X		11	91%
MARCO TEÓRICO APLICADO		X		
ANÁLISIS DE LA APLICABILIDAD DEL ENFOQUE DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN	X			

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LOS CENTROS DE SALUD	X			
ANÁLISIS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES DE LOS CENTROS DE SALUD.	X			
IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES.	X			
APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	X			
RECOLECCIÓN DE DATOS	X			
ANÁLISIS DE LOS DATOS	X			
IDENTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES PREVENTIVAS	X			
ACTIVIDADES PROPUESTAS	X			

CONCLUSION

Conforme al análisis de los criterios aplicados en la propuesta por parte de la maestrante Eliana Granda, me permito indicar que se ha verificado la planificación de actividades preventivas y correctivas propuestas, dando fe que cumple con los requerimientos para la presentación pública y entrega a la población beneficiada de este estudio.

Atentamente,

Msc. Oscar Wilfrido Villamarín Rivera
 CI: 0503325524



INFORME TÉCNICO DE EVALUADOR EXTERNO

DATOS GENERALES:	
MAESTRIA:	ADMINISTRACION DE EMPRESAS
TEMA:	INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LOS CENTROS DE SALUD DEL DISTRITO LATACUNGA
POSTULANTE:	ELIANA GRANDA VALLEJO
TUTOR:	MSC. LIBIA ALMEIDA

DATOS EVALUADOR	
NOMBRE:	VIVIANA MELISSA CUADRA JAMA
CARGO:	LIDER UNIDAD DE TALENTO HUMANO
EMPRESA:	INSTITUTO TECNOLOGICO SUPERIOR VICENTE LEON
EXPERIENCIA:	TRECE AÑOS
TITULO DE PREGRADO:	INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA
TITULO DE POSTGRADO:	MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

INFORME DE PROCEDIMIENTO Y RESULTADOS

Por solicitud de la Srta. Eliana Granda, se ha procedido al análisis técnico, del tema de investigación " INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LOS CENTROS DE SALUD DEL DISTRITO LATACUNGA ", utilizando los lineamientos del análisis técnico en base al propuesto.

COMPONENTES A EVALUAR

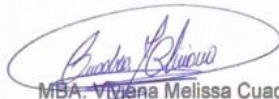
CRITERIO	ACEPTABLE	NO ACEPTABLE	TOTAL ACEPTABLE	%
FACTIBILIDAD DEL PROYECTO	X		11	100%
MARCO TEÓRICO APLICADO	X			
ANÁLISIS DE LA APLICABILIDAD DEL ENFOQUE DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN	X			

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LOS CENTROS DE SALUD	X			
ANÁLISIS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES DE LOS CENTROS DE SALUD.	X			
IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES.	X			
APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	X			
RECOLECCIÓN DE DATOS	X			
ANÁLISIS DE LOS DATOS	X			
IDENTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES PREVENTIVAS	X			
ACTIVIDADES PROPUESTAS	X			

CONCLUSION

Conforme al análisis de los criterios aplicados en la propuesta por parte de la maestrante Eliana Granda, me permito indicar que se ha verificado la planificación de actividades preventivas y correctivas propuestas, dando fe que cumple con los requerimientos para la presentación pública y entrega a la población beneficiada de este estudio.

Atentamente,



MBA: Eliana Melissa Cuadra Jama
 CI: 0502627862

ANEXO 7: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN

Latacunga 14 de Junio del 2022

Doctor
Xavier Morales
Director Distrital de Salud de Latacunga
Ciudad,-

De mi consideración:

Yo, Mercedes Eliana Granda Vallejo, con C.I. 0503152860, estudiante de la Maestría en Administración de Empresas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, me dirijo a Ud. de la manera más comedida para solicitar su autorización para aplicar el cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales, en diferentes centros de salud del distrito ya q me encuentro realizando mi tesis de investigación con el tema: "Incidencia de los factores psicosociales en el rendimiento laboral de los trabajadores de los centros de salud del distrito Latacunga".

De la misma manera, con su autorización, los cuestionamientos serian aplicados del 20 de junio al 24 de junio del presente año.

Adjunto cuestionario el cual va a ser aplicado.

En espera de su amable atención quedo atenta a mi solicitud.


Atentamente:



Psic. Mercedes Eliana Granda Vallejo
C.C 0503152860

Dirección Distrital 05D01
Latacunga - Salud
Reg. N°: VU 2022 0698-15
Fecha: 16/06/2022
Hora: 09:30
D. Mojas: Granda Vallejo
GTB

ANEXO 8: AUTORIZACIONES

 República del Ecuador

Ministerio de Salud Pública
Coordinación Zonal 3 - Salud
Dirección Distrital 05D01 Latacunga - Salud

Oficio Nro. MSP-CZ3-DDS05D01-2022-0374-O

Latacunga, 22 de junio de 2022

Asunto: Respuesta / Mercedes Eliana Granda Vallejo, Estudiante de la Maestría de Administración de Empresas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, solicita autorización para aplicar cuestionario de evaluación psicosocial en los centros de salud del Distrito.

Srta.
Mercedes Eliana Granda Vallejo
En su Despacho

Cordiales saludos.


En atención al oficio s/n, de fecha 14 de junio de 2022 suscrito por Usted, en el cual solicita "(...)estudiante de la Maestría en Administración de Empresas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, me dirijo a Usted de la menra más comedida para solicitar su autorización para aplicar el cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales, en diferentes centros de salud del distrito ya que me encuentro realizando mi tesis de investigación con el tema "Incidencia de los factores psicosociales en el rendimiento laboral de los trabajadores de los centros de salud del distrito Latacunga(...)"; al respecto me permito manifestar lo siguiente:

Según memorando No.: MSP-CZONAL3-2014-10131-M, se emitieron los lineamientos para la aprobación en investigaciones en salud, mismo que en la parte pertinente dice: "(...)Aprobación Tesis.- Las tesis de postgrado y pre grado que no sean ensayos clínicos o no se enmarquen dentro de los criterios señalados en "aprobación de estudios observacionales", no requieren aprobación de la Dirección Nacional de la Salud del MSP, deberán ser aprobadas por la institución de las que dependa el investigador principal(...)".

Mediante memorando No.: MSP-CZ3-GS-2015-0087-M, el Director de Gobernanza de la Salud Pública (E), Zona 3 Salud, emite dictamen favorable para la aprobación de tesis el mismo que en su parte pertinente dice: "(...)Las tesis de pregrado y posgrado que no sean ensayos clínicos deberán ser aprobadas para su ejecución por la entidad académica correspondiente(...)".

La Dirección de Inteligencia de la Salud, que forma parte de la Coordinación General de desarrollo Estratégico en Salud, tiene entre sus competencias la **aprobación y registro de los protocolos, proyectos y/o programas de investigación en salud** cuyos objetivos y fines se desarrollen dentro de las áreas de investigación biomédica predictiva, preventiva y curativa; esto en correlación a lo establecido en el Estatuto por Procesos del Ministerio de Salud Pública.

Dirección: 2 de Mayo y Tarqui. Código Postal: 050102 / Latacunga Ecuador
Teléfono: 593-2-3811-581 - www.salud.gob.ec

 Gobierno del Encuentro | Juntos lo logramos

1/4

1 firmado electrónicamente por Guapir

Oficio Nro. MSP-CZ3-DDS05D01-2022-0374-O

Latacunga, 22 de junio de 2022

Cabe recalcar que el desarrollo Estratégico en Salud, tiene entre sus competencias la autorización y registro de los protocolos, proyectos y/o programas de investigación en salud cuyos objetivos y fines se desarrollen dentro de las áreas de investigación biomédica predictiva, preventiva y curativa; aplica a todo los estudios de salud no experimentales que utilizan fuentes primarias y secundarias y son realizados por el MSP o instituciones o personas externas a esta cartera de Estado. Ejemplos: Estudios descriptivos transversales o longitudinales, estudios analíticos transversales o longitudinales, series de casos, estudios de casos y controles, estudios de incidencia o prevalencia, estudios de asociación cruzada, descripción de historia natural de patología, revisiones sistemáticas y meta-análisis, estudios epidemiológicos descriptivos, operativos y otros relacionados, etc.

Por lo antes expuesto y con fundamento en las disposiciones previamente citadas, se determina que, es procedente AUTORIZAR lo solicitado a fin de que efectúe el proyecto titulado *"Incidencia de los factores psicosociales en el rendimiento laboral de los trabajadores de los centros de salud del distrito Latacunga"*, considerando que, el mismo no afecta el principio de confidencialidad de los pacientes o los intereses institucionales, debiendo recalcar que en el caso de efectuar entrevistas a los pacientes para el desarrollo del proyecto, se deberá requerir previamente el consentimiento informado de los mismos.

Particular que comunico para los fines consiguientes.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,



Documento firmado electrónicamente

Dr. Segundo Xavier Morales Pérez
DIRECTOR DISTRITAL 05D01 LATACUNGA - SALUD (E)

Referencias:

- MSP-CZ3-DDS05D01-VU-2022-0693-E

Anexos:

- 0693_mercedes_granda_autorización_cuestionario.pdf



Oficio Nro. MSP-CZ3-DDS05D01-2022-0374-O

Latacunga, 22 de junio de 2022

Copia:

Señorita Ingeniera
Gabriela del Carmen Quintanilla Bermudes
Técnico de Ventanilla (R)

Señora Odontóloga
Alva Teresa Otañez Enriquez
Administrador Técnico del Establecimiento de Salud del Primer Nivel de Atención del Centro de San Buenaventura

Señor Médico
David Israel Reinoso Espin
Administrador Técnico del Establecimiento de Salud del Primer Nivel de Atención del Centro de Salud Patutan

Señor Odontólogo
Edwin Oswaldo Villagomez Jimenez
Coordinador del Centro de Salud Tipo "A" Poalo

Señor Médico
Hugo Alexander Herrera Cadena
Coordinador del Centro de Salud de Alaquez

Señor Especialista
Jorge Andrés Sandoval Chachapoya
Coordinador del Centro de Salud de Loma Grande

Señorita Médico
Karen Vanessa Flores Sanchez
Coordinadora del Centro de Belisario Quevedo

Señorita Médico
Norma Susana Torres Miranda
Coordinadora del Centro de Salud Palopo

Señorita Obstetrix
Pamela Nathaly Ramirez Oña
Coordinadora del Centro de Salud Joseguango Alto

Señorita Médico
Paola Elizabeth Landa Termal
Coordinadora del centro de Salud de la Once Noviembre

Señor Odontólogo
Rolando Enrique Navea Leal
Coordinador del Centro de Salud Tipo "A" Mulalo

Señora Odontóloga
Rosa Patricia Dominguez Hidalgo
Administrador Técnico del Establecimiento de Salud del Primer Nivel de Atención del Centro de Salud Lasso

Señora Médico
Silvana Paola Parra Robalino

Dirección: 2 de Mayo y Tarqui Código Postal: 050102 / Latacunga Ecuador
Teléfono: 593-2-3811-581 - www.salud.gob.ec

nto Armado electrónicamente por Guppur



Ministerio de Salud Pública
Coordinación Zonal 3 - Salud
Dirección Distrital 05D01 Latacunga - Salud

Oficio Nro. MSP-CZ3-DDS05D01-2022-0374-O

Latacunga, 22 de junio de 2022

Administrador Técnico del Establecimiento de Salud del Primer Nivel de Atención del Centro de Salud Tipo C Latacunga

Señora Doctora
Verónica Alexandra Colcha León
Cordinadora del Centro de Salud de Joseguango Bajo (R)

Señor Médico
William Gustavo Llantuy Palacios
Coordinador del Centro de Salud Toacazo

mh



SEGUNDO XAVIER
MORALES PEREZ

Dirección: 2 de Mayo y Tarqui Código Postal: 050102 / Latacunga Ecuador
Teléfono: 593-2-3811-581 - www.salud.gob.ec

*Este documento fue emitido electrónicamente por Guipuz

 **Gobierno** del Encuentro | Juntos lo logramos 4/4