

## **DESEMPEÑO LABORAL, CALIDAD EN EL SERVICIO Y PSICOSIS EN EL TRABAJO**

**I JOB PERFORMANCE, QUALITY OF SERVICE AND PSYCHOSIS AT  
WORK**

---

**Recibido: 04/03/2016 – Aceptado: 01/08/2016**

---

**Gladys Primavera Urgilés Urgilés**

Docente - Universidad Politécnica Estatal del Carchi  
Tulcán – Ecuador

Magister en Diseño Curricular y Evaluación Educativa – Universidad Técnica  
de Ambato

[gladys.urgiles@upec.edu.ec](mailto:gladys.urgiles@upec.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0002-5125-8752>

---

### **Como citar este artículo:**

Urgilés, G. (Enero – Diciembre 2016) Desempeño laboral, calidad en el servicio y psicosis en el trabajo. *Horizontes de Enfermería* (6), 98-110. <https://doi.org/10.32645/13906984.383>



## Resumen

*La calidad en el servicio de las instituciones de educación superior depende de la mejora continua lo que se identifica en la actualidad como el desempeño laboral excelente de todos y cada uno de quienes forman parte del capital humano que laborara. En la actualidad en las Universidades por las exigencias de las entidades de Educación Superior se aplica la evaluación del desempeño laboral a través de parámetros e indicadores que no dejan ver claramente los resultados del talento humano de las mismas lo que se convierte en subjetivismo muy marcado, y de igual manera los objetivos, metas planteados por estas instituciones se convierten en una lucha permanente para encontrar lo que se denomina personal capacitado desde una óptica muy personalizada lo que impide valorar técnicamente el trabajo o resultado del desempeño laboral de cada uno de los miembros que conforman la institución. Para lo cual se ha realizado un trabajo bibliográfico para analizar lo que es y lo que en realidad debería ser el desempeño laboral en las instituciones de Educación Superior. El propósito de este análisis es determinar que el desempeño laboral se relaciona con la calidad en las Instituciones de Educación Superior, el cual se ha realizado en base de un sustento teórico de Chiavenato (2002) (2008), Robbins (2004) y Benavides (2002), Goleman (2000), Pérez Fernández de Velasco (2012). En la actualidad conocemos que por las exigencias de un mundo globalizado y una tecnología que avanza a pasos acelerados los empleados trabajadores son más propensos a la psicosis es de suma importancia en el campo de la salud mental, en el trabajo, tanto por su impacto en el lugar de trabajo como por el impacto de éste en la salud mental del trabajador. La psicosis se puede tratar con facilidad, pero por desgracia muchas veces pasa inadvertida, con graves consecuencias tanto para el enfermo como para las instituciones.*

**Palabras Clave:** *Desempeño laboral, calidad en el servicio, psicosis en el trabajo*

## Abstract

*The service quality of higher education institutions depends on continuous improvement which is identified today as the excellent work performance of each and every one of those who are part of the human capital that regularly worked. Currently in universities for the demands of higher education institutions evaluation of job performance is applied through parameters and indicators that leave not clearly see the results of human talent thereof which becomes very marked subjectivism, and likewise the objectives, goals posed by these institutions become a permanent struggle to find what is called trained personnel from a very personal perspective which prevents technically assess the work or outcome of the job performance of each of the members They make up the institution. For which it has conducted a bibliographic work to analyze what is actually should be the job performance in higher education institutions. The purpose of this analysis is to determine that the job performance related to quality in higher education institutions, which was made on the basis of a theoretical basis of Chiavenato (2002) (2008), Robbins (2004) and Benavides (2002), Goleman (2000), Pérez Fernandez de Velasco (2012).*

**Keywords:** *work performance, service quality.*



## Introducción

Una de las necesidades en toda organización es la optimización del desempeño laboral y de esta manera su carta de presentación sea la calidad para ofertar un servicio que sea atraído por la mayor cantidad de criterios positivos que les den un prestigio único dentro de su contexto.

Las instituciones de Educación superior no son la excepción siendo estas las encargadas de prestar uno de los servicios más importantes, el de la formación de futuros profesionales del país, por lo tanto, requieren de mucho apoyo quienes forman parte de las instituciones universitarias decir del personal académico, administrativo de servicios, y los mismos estudiantes, por lo tanto, la calidad del servicio está enfocado en estas áreas

La técnica en la Administración es la Gestión por Objetivos y Resultados se aplica en las instituciones privadas y en un porcentaje mínimo en públicas en las cuales se alcanzan niveles de desempeño altos y la calidad de servicio al cliente interno y externo. Al aplicar esta gestión se alcanza niveles muy altos de desempeño de todo el capital humano de manera exitosa mejorando en todos sus niveles el rendimiento académico, administrativo y de recursos en las instituciones de Educación Superior; mucho más en una época en donde las organizaciones tienen que desarrollar procesos gerenciales que garanticen la calidad de desempeño de sus miembros.

Por lo tanto se quiere dar una respuesta a los problemas institucionales en un mundo globalizado en donde la tecnología avanza vertiginosamente ocasionando que se preste más atención al capital humano es decir enfocarse más en las competencias, cualidades, habilidades, aptitudes de cada uno para el desarrollo del trabajo que debe cumplir para medir su desempeño laboral destacándose las características individuales, capacidad de desenvolvimiento en las diferentes actividades que se desarrollan en su puesto de trabajo y todo esto teniendo en cuenta su situación emocional, afectiva y social prestando más importancia a esta área que permite que el desempeño laboral sea de calidad.

## Materiales y Métodos

Se aplicó el teórico bibliográfico. Mediante el método teórico se recopila información que fundamenta el estudio. El mismo que permite sustentar en que consiste el desempeño laboral, la calidad de Educación Superior y el Capital Humano.

La investigación es bibliográfica, de alcance exploratorio de tipo no experimental, puesto que limita a un estudio de tipo descriptivo con el que se logró realizar una descripción detallada del análisis realizado de tipo cualitativo; Así lo manifiesta Ruiz Olabuénaga (2012) el enfoque

---

Como citar este artículo:

Urgilés, G. (Enero – Diciembre 2016) Desempeño laboral, calidad en el servicio y psicosis en el trabajo. *Horizontes de Enfermería* (6), 98-110. <https://doi.org/10.32645/13906984.383>



cuantitativo se refiere al tratamiento de datos no cuantificables, pero que aportan información argumentativa. El enfoque cuantitativo se logra mediante la cuantificación de los datos, misma que se logró al realizar encuestas a una población amplia, lo que facilitó mediante métodos estadísticos calcular frecuencias y porcentajes en relación a cada factor. El enfoque cualitativo permitirá determinar los aspectos que requieren en el desempeño laboral, y la calidad en las Instituciones de Educación Superior.

## Discusión

Entendido como el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta del funcionario al efectuar las actividades principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. Resolución No 8 de 2005: Reglamento General sobre Relaciones Laborales, Ministerio del Trabajo y Seguridad Social.

El individuo es en el desempeño laboral donde manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la institución en la que se encuentra.

Stoner (1994, p. 510), quien afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”; pudiendo manifestar que el desempeño es la ejecución de actividades o funciones designadas por las instituciones en este caso por las universidades las mismas que son ejecutadas con excelencia y calidad.

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada. Morales Cartaya, Alfredo. Capital Humano, hacia un sistema de gestión en la empresa cubana, editora Política, 2009.

D’Vicente (1997, citado por Bohórquez 2004), define el Desempeño Laboral como el nivel

---

Como citar este artículo:

Urgilés, G. (Enero – Diciembre 2016) Desempeño laboral, calidad en el servicio y psicosis en el trabajo. *Horizontes de Enfermería* (6), 98-110. <https://doi.org/10.32645/13906984.383>



de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado; es decir que el desempeño está conformado por actividades que se pueden medir.

Chiavenato (2002, p. 236), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. Es decir que el desempeño de los funcionarios es la combinación de su actitud y aptitud con los resultados de sus actividades, debiendo modificar primero lo que existe luego de una acción para medir y observar lo que se hace.

Se debe definir al desempeño no desde una perspectiva financiera como lo expresa Druker (2002, p. 75), al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, el mismo que manifiesta que se deben fijar nuevas definiciones de este término, formulando innovadoras mediciones; además para mejorar el desempeño es muy importante plantear objetivos y metas según Robbins (2004, p. 564).

### **Evaluación del desempeño**

“Evaluar el desempeño es establecer el nivel de cumplimiento o logro del personal, en relación a todos los estándares que se hayan preestablecido para ese puesto, ya sea mediante un análisis profundo o mediante la experiencia de personal anterior.” (Salinas, 2012, pág.4); es decir que para evaluar a un funcionario deben existir indicadores o estándares definidos en las instituciones el cual permitirá realizar la evaluación y así validar el aporte en un periodo determinado de tiempo, en forma constante y equitativa es decir evaluarse a todos para evitar malos entendidos.

Chiavenato (2000, p. 367), manifiesta que el desempeño de los funcionarios se debe evaluar mediante indicadores definidos y valorados, como son: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

El desempeño laboral según (Chavenato 2000:359),” Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”

Para (Milkovich y Boudrem 1994), consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza

---

Como citar este artículo:

Urgilés, G. (Enero – Diciembre 2016) Desempeño laboral, calidad en el servicio y psicosis en el trabajo. *Horizontes de Enfermería* (6), 98-110. <https://doi.org/10.32645/13906984.383>



del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones. Estos cambios incluyen la necesidad de ser globales, crecer sin usar más capital y responder a las amenazas y oportunidades de la economía.

### **Factores que intervienen en el desempeño laboral**

En el desempeño laboral existen factores como la motivación que se debe brindar al trabajador en los diferentes lugares de trabajo esta brindada tanto del funcionario y de parte de la empresa, el ambiente de trabajo tiene mucha relevancia puesto que se debe tener en cuenta si el funcionario tiene los conocimientos, habilidades y la experiencia que se requiere para el desempeño del mismo de esto depende que resultados sean los esperados; el establecimiento de objetivos, ayudan a motivar a los funcionarios puesto que el cumplimiento de los mismos hace que se sienta la satisfacción razón suficiente para que los resultados del trabajo sea excelente.

Otra de las técnicas en el desempeño laboral es el reconocimiento del trabajo es algo que generalmente no se hace sino por lo contrario lo que se suele hacer es destacar los errores que por más pequeños que sean son los que más se visualizan, y el simple hecho de reconocer el trabajo realizado hace que el trabajador se sienta útil y valorado ocasionando que los resultados en el desempeño laboral sean muy buenos, la participación de los funcionarios en la planificación de su puesto de trabajo puesto que puede realizar propuestas que ayuden en su optimización de recursos dentro de su área de trabajo y esto hace que se sienta como parte de la institución; y finalmente la formación y desarrollo profesional es una de las mejores motivaciones que se puede brindar a los funcionarios.

Existe el criterio de que la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de dolor o de placer tal como lo manifiesta la satisfacción del trabajador con respecto a este tema Davis y Newstrom, (1991:203), plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.”, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador. La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. La autoestima es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. La capacitación del trabajador, que de acuerdo a (Drovett 1992:4), “Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible” Según Nash, (1989:229), “los programas de capacitación producen

---

Como citar este artículo:

Urgilés, G. (Enero – Diciembre 2016) Desempeño laboral, calidad en el servicio y psicosis en el trabajo. *Horizontes de Enfermería* (6), 98-110. <https://doi.org/10.32645/13906984.383>



resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos”

## **Servicio**

(Márquez 1989:85) “Un servicio puede ser definido como un cambio en la condición de una persona o de un bien que pertenece a una unidad económica que es producido como resultado de la actividad de otra unidad económica, con el previo consentimiento de la persona o unidad económica primera.”

(Cowell 1991:24) “Un servicio es cualquier actividad o beneficio que una de las partes puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y no produce la propiedad de algo. Su producción puede o no estar ligadas a un producto físico”. Se hace énfasis en lo intangible de un servicio en la falta de propiedad, resaltando las características distintivas de los servicios.

## **Calidad en el Servicio**

W. Edwards Deming, define que la calidad es traducir las necesidades futuras de los clientes en características medibles, solo así puede ser diseñado un producto (agregamos o servicio) para dar satisfacción. Toda organización debe primeramente tener identificado quien o quienes son los clientes y los clientes no son únicamente los que adquieren nuestros servicios, también lo son nuestros subordinados o compañeros de trabajo (clientes externos e internos).

Servicio es un conjunto de actividades realizadas de forma racional cuya finalidad es lograr la satisfacción del cliente, y esto implica atender al cliente, aclarar la situación, actuar satisfaciendo la necesidad, asegurarse de la satisfacción, aspectos que no se debería dejar de prestarles atención puesto que al descuidar uno de ellos hace que el servicio sea de pésima calidad.

Atender al cliente, es el reconocimiento de la presencia del cliente; aclarar la situación, consultar al cliente que es lo que requiere con atención, actuar satisfaciendo la necesidad, satisfacer las necesidades del cliente, asegurarse de la satisfacción, indagar si el cliente cumplió con las expectativas planteadas agradeciendo al cliente; en este sentido hay que tener mucho cuidado para que el cliente salga satisfecho y con todas las intenciones de regresar nuevamente.

Por lo tanto, en el servicio se puede manifestar que la calidad es muy buena, cuando se tiene en cuenta el material del servicio y calidad es buena cuando existe el contenido emocional en el servicio.

---

Como citar este artículo:

Urgilés, G. (Enero – Diciembre 2016) Desempeño laboral, calidad en el servicio y psicosis en el trabajo. *Horizontes de Enfermería* (6), 98-110. <https://doi.org/10.32645/13906984.383>



Diremos entonces que calidad en el servicio es satisfacer las necesidades del cliente, lo que conlleva a que las instituciones brinden sus productos o servicios con calidad; Desde 1966 Donabedian clasificó en grupos el control de la calidad, métodos de análisis de estructura, métodos de análisis del proceso, métodos de análisis de los resultados

Seibold (2000) señala que la calidad en general abarca todas las cualidades con las que cuenta un producto o servicio, cuando sus características, tangibles e intangibles, satisfacen las necesidades del usuario, "la calidad de algo es la síntesis de sus atributos, sus rasgos, sus elementos y sus expresiones más características, todos ellos juzgados a la luz de una escala que distingue lo positivo de lo negativo mediante diferentes juicios de valor" (Gago, 2005, p. 39). Cardoso (2006) la calidad hace referencia a algo especial; además, comenta que existe calidad en la medida en que un producto o servicio se ajusta a las exigencias del cliente.

## **PSICOSIS EN EL TRABAJO**

Psicosis término empleado para describir una alteración grave de la función mental, el individuo es incapaz de realizar las actividades de la vida cotidiana, incluyendo la mayor parte de las actividades laborales.

Yodofsky, Hales y Ferguson (1991) manifiesta que la psicosis como un trastorno mental mayor de origen orgánico o emocional en el que la capacidad de la persona para pensar, responder emocionalmente, recordar, comunicar, interpretar la realidad y comportarse correctamente está lo bastante alterada para causar un menoscabo manifiesto de la capacidad para satisfacer las demandas habituales de la vida.

El desempeño en el trabajo de una persona psicótica tiene muchas dificultades y graves resultados en su vida; las personas en los lugares de trabajo como en el hogar que sufren de psicosis agudas muestran comportamientos atractivos, sugestivos e incluso humorísticos, algunos individuos con trastorno bipolar se muestran llenos de energía y con grandes planes o ideas cuando entran en la fase maníaca.

No obstante, en la mayor parte de los casos las psicosis se asocian a comportamientos que despiertan reacciones de incomodidad, ansiedad, ira o miedo en los compañeros de trabajo, los jefes o patronos.

## **Indicadores asociados al desarrollo de la Psicosis**

Hasta el momento no existe un estudio en donde se detallen cuáles son los factores en forma

---

Como citar este artículo:

Urgilés, G. (Enero – Diciembre 2016) Desempeño laboral, calidad en el servicio y psicosis en el trabajo. *Horizontes de Enfermería* (6), 98-110. <https://doi.org/10.32645/13906984.383>



definida y clasificada pero más sin embargo se realizará un análisis de lo más común y cercano así la psicosis puede manifestarse como parte de distintas categorías diagnósticas identificadas en la cuarta edición del Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (DSM IV) (American Psychiatric Association 1994).

- a) Enfermedades sistémicas y neurológicas causadas por distintos trastornos neurológicos que afectan al sistema límbico o a los ganglios basales, mientras el funcionamiento de la corteza cerebral permanece intacto; las crisis convulsivas parciales complejas precedidas a menudo de alucinaciones olfatorias de olores peculiares que se caracteriza por que la persona parece estar siempre con la mirada perdida.
- b) Las neoplasias cerebrales, sobre todo de las regiones temporal y occipital, pueden causar alucinaciones. También los trastornos que producen delirio, como las enfermedades de Parkinson, Huntington, Alzheimer y Pick, pueden alterar el estado de conciencia.
- c) Existen asimismo varias enfermedades de transmisión sexual, como la sífilis terciaria y el SIDA, que pueden dar lugar a psicosis. Deficiencias de nutrientes, como las de B-12, niacina, ácido fólico y tiamina, se asocian a la posibilidad de causar problemas neurológicos capaces de originar psicosis.
- d) En varios procesos sistémicos también se producen síntomas psicóticos, como alucinaciones e ideas delirantes, entre ellos se encuentran la encefalopatía hepática, la cetoacidosis diabética y;
- e) La disfunción endocrina (suprarrenales, tiroides, paratiroides e hipófisis).
- f) Se ha demostrado igualmente que la privación sensorial y de sueño causa psicosis.

Además (Warr 1994) Manifiesta que cuando existe relación entre activación y placer, pueden distinguirse cuatro cuadrantes:

- a. Gran activación y placer indican entusiasmo.
- b. Baja activación y placer indican comodidad.
- c. Gran activación y desagrado indican ansiedad.
- d. Baja activación y desagrado indican estado de ánimo depresivo

Además, mantiene que los precursores de la (mala) salud mental son, en general, de carácter psicosocial y guardan relación con el contenido del trabajo, así como con las condiciones de trabajo, de empleo y con las relaciones (formales e informales) en el trabajo. Los factores de riesgo ambientales de la (mala) salud mental suelen provocar efectos a corto plazo, como cambios del estado de ánimo y del afecto del tipo de sentimientos de placer o entusiasmo o un estado de ánimo depresivo.



(Jorgensen 1987) manifiesta que los trastornos psicóticos son comparativamente poco frecuentes en la población general. Su incidencia en el lugar de trabajo es aún menor, probablemente porque muchas de las personas que acaban siendo psicóticas tienen a menudo problemas para conservar un empleo estable.

(Bentall 1990; Eysenck 1982) manifiesta que la prevalencia de las psicosis (p. ej., de la esquizofrenia) en la población general sería inferior al 1 %.

## Conclusiones

Las organizaciones actualmente se encuentran afectadas por una crisis de carácter económico, político, social, cultural, y por lo tanto se ven obligadas a incorporar nuevas estrategias para mejorar el desempeño laboral. La estabilidad de las instituciones depende del capital humano y para ello la dirección tiene que ver mucho con el desempeño laboral, se hace necesario, desarrollar técnicas de servicio, atención al cliente dando como resultado la calidad del talento humano que en la actualidad requiere respuestas inmediatas en las instituciones.

(Caligiore y Díaz, 2003) al manifestar sobre el clima organizacional como componente que está conformado por estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros podemos ver con claridad que el capital humano es lo más importante en las instituciones.

El reconocimiento en las instituciones al funcionario y la satisfacción de sus necesidades, son los impulsores para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral al logro de las metas que permitirán que la organización alcance altos niveles de eficacia y desempeño laboral y los patrones de comunicación que tienen gran efecto sobre la manera de cómo los empleados perciben el clima de la organización son factores que tienen gran influencia en la determinación en las instituciones (Caligiore y Díaz 2003).

Los empleados deben ser considerados como un activo vital dentro de las instituciones, y para ello las autoridades deben conocer la naturaleza humana para poder alcanzar índices de eficacia y de productividad elevada, además los ambientes de trabajo deben ser motivadores, participativos para alcanza la calidad en el servicio.

El reconocimiento a una buena labor en el puesto de trabajo por parte de las autoridades, el pago otorgado por la institución, las promociones, ascensos, el ambiente de trabajo son los motivadores para un buen desempeño laboral en las instituciones llevando a la calidad en el

---

Como citar este artículo:

Urgilés, G. (Enero – Diciembre 2016) Desempeño laboral, calidad en el servicio y psicosis en el trabajo. *Horizontes de Enfermería* (6), 98-110. <https://doi.org/10.32645/13906984.383>



servicio.

Para que el capital humano haga el máximo esfuerzo para cumplir con su trabajo o tarea, las autoridades deben tener la claridad en lo que requiere del personal, evitando así la insatisfacción y baja productividad, el personal está mal motivado y por lo tanto se siente insatisfecho por lo que se convierte en improductivo y esto provoca a su vez insatisfacción.

La psicosis es un fenómeno poco frecuente que se presenta por diversas causas, su aparición en la población activa presenta un reto para las instituciones que tienen a su cargo profesional desempeñando funciones en los diferentes cargos asignados.

El estrés en el trabajo incrementa en los trabajadores que padecen (o que corren el riesgo de padecer) trastornos mentales que aumentan el riesgo de psicosis.

Para comprender mejor la relación entre los factores propios del lugar de trabajo y las psicosis se requiere que las instituciones asuman este papel de apoyo a los funcionarios de su empresa para desarrollar enfoques más eficaces, tratar las psicosis en el lugar de trabajo y reducir el número de casos.

## Recomendaciones

La calidad en el servicio debe percibirse como una oportunidad real y única para mejorar las relaciones entre la empresa y su capital humano.

Las instituciones deben trabajar con políticas de desarrollo para que los funcionarios se sientan parte de la institución. El factor de la clave del éxito es el que se conozca la importancia del desarrollo personal con un clima de trabajo adecuado.

Para alcanzar un buen clima organizacional, un eficiente y eficaz desempeño laboral, trabajadores satisfechos y realizados profesionalmente las instituciones deben diseñar proyectos de retos y competencia entre los funcionarios con la finalidad de que se realicen las actividades de mejor manera.

Desarrollar e implementar beneficios sociales para que se conviertan en una estrategia que permita satisfacer las expectativas del personal y logren una conducta positiva hacia la organización.

---

Como citar este artículo:

Urgilés, G. (Enero – Diciembre 2016) Desempeño laboral, calidad en el servicio y psicosis en el trabajo. *Horizontes de Enfermería* (6), 98-110. <https://doi.org/10.32645/13906984.383>



Reducir el estrés en el trabajo incrementando un plan de acción y seguimiento a los funcionarios.

Las instituciones deben asumir el papel de apoyo a los funcionarios de su empresa para desarrollar planes de prevención en el lugar de trabajo y así reducir el número de casos.

## Referencias Bibliográficas

- Álvarez, G. (2002). La calidad y la innovación en los posgrados. *Revista de la Educación Superior de la ANUIES*, 31(4), 31-45.
- American Psychiatric Association (APA). 1980.
- Arredondo, V. (2002). Evaluación y acreditación de los programas de posgrado. *Revista OMNIA*, 18(4), 17-32
- Bennis W, Nanus B. *Leaders: the strategies for taking charge*. New York: Harper and Rom, 1985:92.
- Blanton GA, Endres AC. The evolution of quality management within telecommunications. *IEEE Commun* 1994;32(10):26-34.
- Boyer R. *La flexibilidad del trabajo en Europa*. Madrid: Ministerio del Trabajo y la Seguridad Social, 1987.
- Brito Quintana P, Campos F, Novick M. *Gestión de recursos humanos en las reformas sectoriales en salud: cambios y oportunidades*. Washington DC: OPS, 1996: xi-xiv, 23-9.
- Cardoso, E. (2006). *Evaluación de la organización académico-administrativa de tres programas de posgrado en educación con relación a los parámetros del CONACYT*. México: Tesis doctoral publicada en la Escuela Superior de Comercio y Administración, del Instituto Politécnico Nacional, México, D. F.
- Coriat B. *Penser á I envers*. Paris: Burgois, 1991.
- Domínguez Bedagor P. Desarrollo de directivos en el marco actual de la gestión empresarial. *Alta Dirección* 1995;30(179):3.
- Donabedian A. *Explorations in quality assessment and monitoring* Michigan: Helth Administration, 1980.
- Duarte MB. Evaluación, TQM y biblioteca. La calidad total como objetivo estratégico de la gestión bibliotecaria. En: *Actas de la Jornada Técnica Española de Documentación Automatizada (DOCUMAT'94)*. Gijón: Universidad de Oviedo, 1995:279-85.

---

Como citar este artículo:

Urgilés, G. (Enero – Diciembre 2016) Desempeño laboral, calidad en el servicio y psicosis en el trabajo. *Horizontes de Enfermería* (6), 98-110. <https://doi.org/10.32645/13906984.383>



- Esteban A. El control de la calidad asistencial, una responsabilidad compartida. *Rev Clin Esp* 1988;182(3):166.
- Feinsilver JM. Cuba como una potencia médica mundial. La política del simbolismo. *Rev Cubana Salud Pública*. 1992.
- Fernández Caballero E. Calidad de la atención médica. Notas de clase del curso sobre técnicas de dirección a personal dirigente de enfermería, ISCM-H, Cuba, 1990.
- García-Morales HE. Gestión de calidad y sistemas de gestión integrada de la documentación. En: *Actas de La Jornada Técnica Española de documentación Automatizada (DOCUMAT'94)*: Gijón: Universidad de Oviedo, 1995:349-55.
- Hamberg. 1971. Neuroregulatory agents and psychological assessment. En *Advances in Psychological Assessment*, dirigido Kompier, M, E de Gier, P Smulders, D Draaisma.
- Kelada JN. Is reengineering replacing total quality? *Qual Prog* 1994;(12):79-83.
- Lohr K. *Strategic for Quality Assurance*. Vol I, Vol II. Institute of Medicine. Washington DC: National Academy, 1990.
- Martínez Junco H. Sistema de auditoría médica hospitalaria. *Rev Cubana Adm Salud* 1988;14(1):55-72.
- Mejorar en la efectividad de la entrega del cuidado de Salud. Nueva York: Booz-Allen, Hamilton, 1992.
- Montiel Morales G. Administración de los servicios de salud en enfermería. Evaluación de la calidad de atención de los servicios de enfermería, Méjico: OPS-CIESS, 1988.
- Morales Cartaya, Alfredo. *Capital Humano, hacia un sistema de gestión en la empresa cubana*, editora Política, 2009.
- Paganini JA. *Calidad y eficiencia de la atención hospitalaria*. Washington DC: OPS-OMS, 1993.
- Paganini JM. *La garantía de calidad. Acreditación de hospitales para América Latina y el Caribe*. Washington DC. OPS-OMS, 1992.
- Stanckiewicz F. *Las nuevas estrategias de las empresas frente a los recursos humanos. El post taylorismo*. Buenos Aires: Humanitas (s.a).
- Valenti, G., Casalet, M. y Avaro, D. (2008). *Instituciones, sociedad del conocimiento y mundo del trabajo*. México: Plaza y Valdés.

---

Como citar este artículo:

Urgilés, G. (Enero – Diciembre 2016) Desempeño laboral, calidad en el servicio y psicosis en el trabajo. *Horizontes de Enfermería* (6), 98-110. <https://doi.org/10.32645/13906984.383>